



## CARTA DEI SERVIZI del Servizio Idrico Integrato



**APPROVATO**  
dal Consiglio di Amministrazione  
della **Sidra** S.p.A.  
nella seduta del 20/03/2023

**Sidra** SpA  
IL PRESIDENTE  
Prof. Fabio Fatuzzo

**Sidra** SpA  
IL SEGRETARIO  
CONSIGLIO DI AMM.NE  
Dott. Alessandro Leotta

In vigore dal 2023

### INDICE

1. PRESENTAZIONE .....	5
2. DEFINIZIONI/GLOSSARIO .....	8
3. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI .....	16
4. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE .....	17
4.1 LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE .....	18
4.2 SISTEMA DI QUALITÀ .....	19
4.3 IL LABORATORIO .....	19
5. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	20
5.1 DIRITTO ALL'ACQUA .....	20
5.2 EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO .....	20
5.3 CONTINUITÀ .....	20
5.4 PARTECIPAZIONE .....	20
5.5 CORTESIA .....	21
5.6 EFFICACIA ED EFFICIENZA .....	21
5.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI .....	21

#### Sidra Spa

Società unipersonale  
Via Gustavo Vagliasindi, 53 – 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00  
P.I./C.F: 0329139087  
R.I. n. 166986/1996 – R.E.A. CT n. 206359





5.8 TRASPARENZA E CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON L'UTENTE.....	21
5.9 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO .....	22
5.10 PRIVACY .....	22
5.11 SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA.....	22
6. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO, GESTIONE SPORTELLI E QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI.....	22
6.1. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....	23
6.1.1 CONTENUTI DELLO SPORTELLO ONLINE.....	23
6.1.2 SPORTELLI FISICI .....	24
6.1.3 CALL CENTER .....	26
6.1.4 FACILITAZIONI PARTICOLARI.....	27
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	27
7.1 PRONTO INTERVENTO .....	28
7.1.1. TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO .....	28
7.1.2 TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA .....	29
7.2 INTERVENTI PROGRAMMATI.....	30
7.3 EMERGENZA IDRICA.....	31
7.4 CRISI QUALITATIVA.....	32
8. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	32
8.1 MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTI .....	33
8.1.1 PREVENTIVI STANDARDIZZABILI .....	35
8.1.2 PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO .....	35
8.1.3 PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA .....	36
8.2 PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI.....	36
8.2.1 ESECUZIONE DI LAVORI .....	37
8.3 APPUNTAMENTI CONCORDATI .....	38
8.3.1 PUNTUALITÀ DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI .....	38
8.3.2 PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO .....	39
8.4 MODALITÀ E TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.....	39
8.5 MODALITÀ E TEMPO DI RIATTIVAZIONE E/O SUBENTRO NELLA FORNITURA .....	40
8.6 MODALITÀ E TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA .....	41
8.7 VOLTURA DELLA FORNITURA .....	42
8.7.1 VOLTURA A TITOLO GRATUITO .....	43



8.8 MODALITÀ E TEMPO DI VERIFICA DEL MISURATORE.....	44
8.8.1 TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE.....	45
8.9 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE .....	45
8.9.1 TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE .....	46
8.10 SOSTITUZIONE DEL MISURATORE .....	47
8.11 PERDITE OCCULTE.....	48
8.11.1 TUTELE ATTIVABILI IN CASO DI PERDITE OCCULTE .....	48
9. FATTURE, FATTURAZIONE, PAGAMENTI .....	49
9.1. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA .....	49
9.1.1. OBBLIGHI DEL GESTORE IN CASO DI FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIÙ DI DUE ANNI PER I QUALI NON RISULTI MATURATA LA PRESCRIZIONE.....	53
9.2 RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE.....	53
9.3 PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA BOLLETTA .....	55
9.4 PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE .....	55
9.5 EMISSIONE DELLA BOLLETTA.....	56
9.6 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE .....	56
9.7 BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	57
9.8 TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA BOLLETTA .....	58
9.8.1 MODALITÀ DI RATEIZZAZIONE .....	58
9.9 DEPOSITO CAUZIONALE.....	59
10. MOROSITÀ.....	60
10.1 SOLLECITO DI PAGAMENTO.....	60
10.2 PROCEDURA PER LA COSTITUZIONE IN MORA.....	61
10.3 MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA .....	63
10.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEI PAGAMENTI.....	64
10.5 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENZA MOROSA DISALIMENTABILE.....	65
10.6 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENZA CONDOMINIALE MOROSA.....	66
10.7 UTENZE FINALI NON DISALIMENTABILI .....	67
10.7.1 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENZA FINALE NON DISALIMENTABILE .....	67
10.8 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ .....	68
10.9 INDENNIZZI AUTOMATICI .....	69



11. RECLAMI, INFORMAZIONI E TUTELA DELL'UTENTE.....	70
11.1 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE ALL'AUTORITÀ.....	70
11.2 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE .....	72
11.3 DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI .....	72
11.4 RICHIESTE DI INFORMAZIONI E TEMPO DI RISPOSTA DA PARTE DEL GESTORE.....	72
11.4.1 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI.....	73
11.4.2 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	74
11.4.3 CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE DEL GESTORE ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E AI RECLAMI DEGLI UTENTI.....	74
11.4.4 RECLAMI MULTIPLI .....	76
11.5 PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTE E GESTORE.....	77
11.6 TUTELA EGA.....	78
11.7 INDENNIZZI AUTOMATICI E CAUSE DI ESCLUSIONE .....	78
12 TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI .....	81



## 1. PRESENTAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore in data.....in conformità al D.P.C.M. del 29/04/99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" (nel seguito "Carta" o "Carta del Servizio" o "Carta del SII") è una dichiarazione di impegni adottata dal Gestore nell' anno 2023 e condivisa dalla seguente Associazione dei Consumatori: Codacons.

La presente Carta recepisce, inoltre, le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico(di seguito ARERA) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti e i contenuti minimi dei contratti di servizio, con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti;
- il rapporto tra gli Utenti e il Gestore;

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i Regolamenti;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi in essa contenuti. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel paragrafo "Indennizzi automatici".

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente:

- al servizio di acquedotto, con riguardo al quale gli Utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile, (individuati dalla Deliberazione ARERA N. 665/2017/R/IDR, del 28 settembre 2017, " Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti) sono:

a) uso domestico con le seguenti sottotipologie: uso domestico residente, uso

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





condominiale, uso domestico non residente,

b) uso industriale;

c) uso artigianale e commerciale;

d) uso agricolo e zootecnico;

e) uso pubblico non disalimentabile;

f) uso pubblico disalimentabile;

g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

• al servizio di fognatura e depurazione, agli scarichi autorizzati in pubblica fognatura.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile per l'utente del SII, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto di utenza sotto forma di stralcio della Carta, anche su richiesta successiva ed è inoltre consultabile e scaricabile dal sito internet dell'ATI Catania <https://www.aticatania.it/> e da quello del gestore <https://sidraspa.it/>.

In seguito alla approvazione delle revisioni apportate alla presente Carta dei Servizi, le modifiche in questione saranno oggetto di un'informativa di sintesi anche in bolletta.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Gestore ha provveduto all'aggiornamento della Carta del SII nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995, recante la "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- Legge 11/07/1995 N. 273 "Conversione in Legge con modificazioni del Decreto Legge 12/05/1995 N. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996, in attuazione dell'art. 4 della Legge N. 36/94, recante "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29/04/1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato";
- Decreto Legislativo 30/07/1999 N. 286 recante norme in materia di "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15/03/1997 N. 59;
- Decreto legislativo 18/08/2000 N. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio N. 2000/06/CE, che istituisce un "quadro per l'azione comunitaria in materia di acque", così come modificata dalla



DIR. N. 2008/32/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio;

- Decreto Legislativo N. 152 del 03/04/2006, recante “Norme in materia ambientale”;
- Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, N. 93;
- D.P.C.M. del 20/07/2012, recante l’individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico, attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’art. 21, comma 19, del decreto legge N. 201, del 06/12/2011, convertito con modificazioni dalla legge N. 214 del 22/12/2011;
- Legge N. 221 del 28/12/2015, recante “disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016, recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”; nonché, delle seguenti delibere dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico:
  - *Deliberazione ARERA n. 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012 “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato” ss.mm.ii.;*
  - *Deliberazione ARERA n. 861/2013/R/idr del 28 febbraio 2013 "Disciplina del deposito cauzionale per il SII" ss.mm.ii.;*
  - *Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII) ss.mm.ii.;*
  - *Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019 “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”, ss.mm.ii.;*
  - *Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/idr del 5 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale", (TIMSI) ss.mm.ii.;*
  - *Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017 "Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti", (TICSI) ss.mm.ii.;*
  - *Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017 "Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" (TIBSI) ss.mm.ii.;*
  - *Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/idr del 27 dicembre 2017 "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQTI) ss.mm.ii.;*



- Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 "Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato" (REMSI) ss.mm.ii.;

## REVISIONE E VERIFICA DELLA CARTA

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verificano mutamenti e/o aggiornamenti normativi o regolamentari tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel titolo "Informazioni e tutela".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'EGA dopo un percorso di confronto con il Gestore. Le modifiche saranno portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al capitolo "Informazione e tutela".

## 2. DEFINIZIONI/GLOSSARIO

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'Utente, si riporta l'elenco delle definizioni qui utilizzate.

- *accettazione del preventivo* è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni servizio esposte nel preventivo;
- *addebiti/accrediti diversi*: comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta è sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.
- *acquedotto* è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- *albero fonico o IVR (Interactive voice responder)* è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- *allacciamento idrico* è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- *allacciamento fognario* è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di consegna alla fognatura, alla pubblica fognatura;
- *appuntamento posticipato* è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;





- *attiautorizzativi* sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- *attivazione della fornitura* è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- *autolettura* è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- *Autorità* (o ARERA) è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della Legge n. 481/95, sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici;
- *bolletta* o documento di fatturazione è il documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- *Bonus acqua*: è uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).
- *call center* è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata; Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII;
- *Cassa per i servizi idrici e ambientali* (CSEA) già Cassa conguaglio per il settore elettrico: è un ente pubblico economico che si occupa della gestione delle componenti tariffarie che sono:
  - *Componente UI1*: in favore delle popolazioni terremotate, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura di 0,4 centesimi di euro/metro cubo con decorrenza 01.01.2014;
  - *Componente UI2*: per la promozione della qualità tecnica del SII, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura di 0,9 centesimi di euro/metro cubo da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione;
  - *Componente UI3*: per il finanziamento del Bonus Sociale Idrico nella misura stabilita dall'ARERA, addebitata agli utenti per il solo servizio di acquedotto, ad esclusione degli utenti diretti che beneficiano di Bonus Sociale Idrico e che sono intestatari di un contratto idrico, pari a componente 1,79 centesimi di euro/metro cubo, da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato, diverse da quelle in condizioni



di disagio economico sociale, come maggiorazione del corrispettivo di acquedotto.

- *Componente UI4*: Ai sensi della Deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27/12/2019, agli utenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione è previsto l'addebito della componente di maggiorazione UI4 nella misura di 0,4centesimi di euro/metro cubo, per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015
- *cessazione* è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- *codice di rintracciabilità* è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- *consumi fatturati* sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta;
- *consumi rilevati/effettivi* sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate dal gestore o comunicati dall'utente in seguito ad autolettura: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura);
- *consumi stimati* sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'Utente disponibili al Gestore;
- *contratto di fornitura/utenza*: del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- *controlli interni*: sono i controlli che il gestore dell'acquedotto è tenuto ad effettuare sulla risorsa per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, ai sensi dell'articolo 7 del D.Lgs. N. 31/2001ss.mm.ii.;
- *data di invio* è: per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore; per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica; per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- *data di ricevimento*: è per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del



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

- *dati di qualità*: sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, comunicati dal gestore all'Autorità;
- *deposito cauzionale* o cauzione: è la somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia per eventuali morosità, nonché a copertura delle spese amministrative. Il deposito è restituito all'utente solo dopo la cessazione del contratto di fornitura, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.
- *depurazione*: è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- *disattivazione della fornitura*: è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito di richiesta dell'Utente finale, ovvero da parte del Gestore nei casi di morosità dell'Utente;
- *Ente di governo dell'ambito* (EGA) coincidente con l'Assemblea Territoriale Idrica (ATI CT): è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 147, comma primo, del D.Lgs. N. 152/06 ss.mm.ii.;
- *fascia agevolata* (o fascia di consumo annuo agevolato): indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente
- *Fognatura*: è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- *Gestore*: è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- *giorno feriale*: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- *giorno lavorativo*: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- *giorno solare* (di calendario): è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- *indennizzo automatico*: è l'importo riconosciuto all'Utente finale, come indicato nella tabella allegata in calce, nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di



qualità;

- *interruzione del servizio di acquedotto*: è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale;
- *interruzioni non programmate*: sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- *interruzioni programmate*: sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate, di solito dovute all'esecuzione di interventi programmati di manutenzione della rete idrica, precedute da un preavviso agli utenti coinvolti. Il tempo minimo di preavviso agli utenti coinvolti per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è di 48 ore;
- *lavoro semplice*: è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;
- *lavoro complesso*: è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- *lettura*: è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII dei dati di misura riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;
- *limitazione della fornitura*: è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti, (almeno 50 litri/abitante/giorno, che corrispondono a 18,25 mc/abitante/anno);
- *livello di pressione*: è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
- *livello o standard generale di qualità*: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
- *livello o standard specifico di qualità*: è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
- *metro cubo (mc)*: è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua, 1 mc equivale a 1000 litri;
- *minimo contrattuale impiegato*: è un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza;
- *misura di processo*: è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione



efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;

- *misura di utenza*: è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- *misuratore accessibile*: è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- *misuratore non accessibile*: è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- *misuratore parzialmente accessibile*: è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- *misuratore non funzionante*: è un misuratore ritenuto non funzionante, fra le altre, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- *misure*: sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);
- *morosità*: è la situazione in cui si trova l'Utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura;
- *oneri di perequazione*: Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
- *operatore*: persona incaricata dal gestore, in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- *portata*: è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- *perdite occulte* sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;
- *prestazione*: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta,



ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;

- *punto di consegna dell'acquedotto*; è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- *punto di consegna alla fognatura*: è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- *reclamoscritto*: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, dalla presente Carta ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- *riattivazione*: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura;
- *richiesta scritta di informazioni*: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- *richiesta scritta di rettifica di fatturazione*: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- *RQSII* è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- *Servizio Conciliazione* è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione N. 209/2016/E/COM, del 5 maggio 2016, ss.mm.ii.;
- *Servizio Idrico Integrato (SII)*: insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.
- *Servizio telefonico*: è il servizio che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più



- numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- *sportello fisico*: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
  - *subentro*: è la richiesta di riattivazione di un punto di consegna disattivo, con contestuale variazione nella titolarità del contratto e dei dati identificativi dell'utente finale;
  - *sotto-tipologia d'uso* è riferita ai seguenti usi: in relazione alla tipologia d'uso domestico: uso domestico residente; uso condominiale; uso domestico non residente; in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico: uso industriale; uso artigianale e commerciale; uso agricolo e zootecnico; uso pubblico non disalimentabile; uso pubblico disalimentabile; altri usi;
  - *telelettura*: è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Ai fini del presente provvedimento si distingue tra: a) telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semi-smart); b) telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);
  - *tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi*: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
  - *TICSI* è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
  - *tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico"* (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia *"uso diverso dal domestico"* (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI), sono le seguenti: a) uso domestico con le seguenti sotto tipologie: uso domestico residente, uso condominiale, uso domestico non residente; b) uso industriale; c) uso artigianale e commerciale; d) uso agricolo e zootecnico; e) uso pubblico non disalimentabile; f) uso pubblico disalimentabile; g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).
  - *usi*: domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente): significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa; altri usi: (+specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc): significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa;
  - *utenza raggruppata o condominiale*: significa che la fornitura è effettuata con un unico



contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità;

- *Utente finale*: è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- *utenti indiretti* sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;”;
- *validazione delle misure*: è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura fisica o da telematica ovvero dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, compresa di responsabilità da parte del gestore;
- *voltura*: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione dei soli dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

### 3. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

#### **SIDRA Servizi Idrici Ambientali S.p.A. Gestore del Servizio Idrico Integrato**

**Sede legale** Via Gustavo Vagliasindi 53, 95126, Catania

**e-mail:** info@sidraspa.it (protocollo); **PEC:** sidraspa@pec.it (protocollo);

**Sito Web:** <http://www.sidraspa.it/> **Tel/Fax:** + 39 095 544264 **Centralino:** +39 095 544111

**Sportello Fisico:** Via Gustavo Vagliasindi 53, 95126 Catania (per info e disbrigo pratiche);

**Orario Apertura:** Lunedì Mercoledì e Venerdì: 08:00/12:30;

Martedì e Giovedì: 08:00/13:30 e 14:40/16:10;

**Sito Web:** <http://www.sidraspa.it/>

**Numero Verde assistenza commerciale da rete fissa: 800 650 640**

dal lunedì al venerdì: ore 8:00/20:00;

sabato: ore 8:00/13:00;

**Numero Verde assistenza commerciale da rete mobile (con costi a carico dell'utente): 199**

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





**129 398**

dal lunedì al venerdì: ore 8:00/20:00;

sabato: ore 8:00/13:00;

**Numero Verde - PRONTO INTERVENTO** (da rete fissa e mobile): **800 901 755****Attivo 24 ore al giorno****Per contratti, disdette, subentri, volture, richieste impianto contattare il +39 366 348 10 31**

Sidra S.p.A. è la Società uninominale pubblica, di cui è socio unico il Comune di Catania, certificata ISO 9001, che gestisce il servizio idrico integrato nell'ambito del l'area metropolitana di Catania ed in alcuni comuni limitrofi (S. Agata Li Battiati, S. Giovanni La Punta, Tremestieri Etneo, Gravina, S. Gregorio, Misterbianco) dalla captazione alla distribuzione di acqua ad uso civile, irriguo ed industriale, alla gestione della fognatura e della depurazione delle acque reflue. Le origini della Sidra risalgono al 1967 quando l'Amministrazione Comunale inizia a gestire direttamente gli impianti della Società Acque di Casalotto; nel 1971 nasce l'Azienda Acquedotto Municipale, che dal 1998, con l'acquisizione della Società Etna Acque, estende il servizio anche ai comuni limitrofi. Il 1996 segna la nascita dell'Azienda Speciale Sidra, che inizia ad acquisire così tutti i caratteri di autonomia imprenditoriale e personalità giuridica, fino a quando nel giugno 2000 viene trasformata in Società per Azioni.

Sidra opera in regime di salvaguardia; si è dotata di un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo D.Lgs. N. 231/2001, nel rispetto delle norme per la prevenzione della corruzione e dispone di un Sistema di Gestione Ambientale per il tracciamento dei rifiuti prodotti.

#### 4. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE

Sidra gestisce un complesso sistema di produzione, che assicura il prelievo della risorsa idrica dal sottosuolo attraverso gallerie e pozzi trivellati (galleria Tavolone, galleria Turchio, galleria Consolazione, e pozzi Fisichelli, Etna Acque, Giusti, Messina e AISA). L'acqua, opportunamente potabilizzata attraverso processo di dissabbiatura e disinfezione, viene poi convogliata, tramite condotte di adduzione, in 10 serbatoi al servizio dell'area metropolitana, con una capacità complessiva di accumulo pari a circa 150.000m<sup>3</sup>.

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000.00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





La produzione Sidra S.p.A. è integrata con acquisti di acqua da terzi e la società gestisce un articolato sistema di vettoriamento della risorsa idrica autoprodotta ed acquistata, per finalità di impiego ad uso idropotabile, agricolo e industriale ed assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente.

Sidra serve oltre 100.000 utenze, pari ad una popolazione media servita di circa 320.000 abitanti. La rete acquedottistica ha una lunghezza globale di circa 900 km.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it) sono riportati nei documenti di fatturazione.

#### 4.1 LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE

La rete fognaria attualmente ha una lunghezza di 488 Km, di cui 82 c.d. "bianca", 148 nera, 58 mista. L'impianto di depurazione può assicurare il servizio fino ad una potenzialità di 325.000 abitanti equivalenti, direttamente o mediante il ricevimento degli espurghi attraverso l'impianto di smaltimento dei bottini.

Gli abitanti equivalenti recapitanti all'impianto di depurazione sono circa 70.000. Nell'ambito delle iniziative volte a superare i rigori della procedura di infrazione comunitaria "Acque Reflue" SIDRA S.p.A., a supporto del Comune di Catania, ha progettato l'intervento di completamento della rete fognaria e l'ammodernamento e il potenziamento dell'impianto di depurazione, per la protezione degli acquiferi e la valorizzazione ambientale, naturalistica e turistica dell'area metropolitana di Catania. Il progetto preliminare approvato è in fase di ulteriori sviluppi progettuali preordinati all'esecuzione degli interventi. Sidra S.p.A. è anche impegnata ad effettuare un'operazione straordinaria di recupero e di riabilitazione delle condotte esistenti al fine di rendere moderno e funzionale l'intero sistema fognario e depurativo (esistente in carico a Sidra spa, di completamento ad opera del Commissario Straordinario). Obiettivo ambizioso è quello di raggiungere nel più breve tempo possibile la copertura dell'intero agglomerato di Catania con una rete collegata ad un impianto di depurazione, con elevati standard tecnologici e di sicurezza, e di creare le condizioni per consentire alle utenze di potersi allacciare alla fognatura recapitante all'impianto quanto prima. Grande attenzione è posta al riuso delle acque reflue e alle possibilità di riutilizzo, anche per il recupero naturalistico e ambientale di aree periferiche. Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti standard di legge.



## 4.2 SISTEMA DI QUALITÀ

Il Gestore adotta un “Sistema di Gestione Qualità” secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e successivi aggiornamenti, relativamente ai seguenti campi di attività: erogazione delle attività per la gestione del servizio idrico: servizi di approvvigionamento, potabilizzazione e controllo qualità di acqua destinata al consumo umano; installazione e manutenzione di impianti e reti per la distribuzione di acqua potabile e per l’irrigazione; gestione impianti di depurazione.

Tale certificazione verrà ampliata alla Progettazione e Sistema Fognario a breve. Il sistema sarà dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l’aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

## 4.3 IL LABORATORIO

Nelle more del completamento delle procedure di accreditamento ACCREDIA, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, il laboratorio situato in Catania, via G. Vagliasindi N.53, svolge attività di controllo analitico, avvalendosi del Laboratorio dell’Istituto Igiene Ambientale e degli Alimenti dell’Università di Catania.

In particolare, i principali servizi di controllo analitico svolti nel rispetto della normativa vigente sono:

- servizio di controllo interno dell’acqua potabile distribuita per il quale il Gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo nel sistema acquedottistico atti a garantire nel punto di consegna all’Utente, attraverso prelievi e analisi di laboratorio, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno della qualità del refluo influente all’impianto di depurazione nonché del refluo e dei rifiuti prodotti della depurazione della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Ulteriori attività di controllo analitico, oltre quelle svolte nel rispetto della normativa vigente, sono eseguite anche presso la struttura aziendale, principalmente sulle matrici acque potabili ed acque reflue.

Relativamente all’acqua potabile distribuita, nelle more del processo di accreditamento, il Gestore monitora i parametri previsti dal D.Lgs. N. 31/2001 e ss.mm.ii.

Relativamente alle matrici acque reflue e rifiuti le determinazioni analitiche fanno riferimento al D. Lgs. N. 152/06 ss.mm.ii. e/o alle ulteriori norme legislative e



regolamentari di settore.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative al range di composizione analitica dell'acqua distribuita nel semestre.

## 5. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare il servizio idrico si ispira ai seguenti principi:

### 5.1 DIRITTO ALL'ACQUA

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

### 5.2 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Il Gestore, mediante il ricorso a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, si impegna per garantire a tutti gli Utenti l'eguaglianza dei diritti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare per assicurare, a parità di condizioni impiantistico-funzionali e fasce di categorie omogenee, parità di trattamento nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

In particolare, il Gestore si impegna per prestare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, ad anziani e agli appartenenti alle fasce sociali più deboli, nonché, a coloro che per lingua possano avere difficoltà comunicative.

### 5.3 CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### 5.4 PARTECIPAZIONE

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha il dovere di fornire all'Utente tutte le

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





informazioni che lo riguardano; quest'ultimo singolarmente e/o per il tramite di associazioni di consumatori, rappresentative di interessi collettivi, può presentare documentazioni, avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami.

Per gli aspetti relazionali con l'Utente, il Gestore predispone appositi uffici dedicati, aperti al pubblico, garantisce l'identificabilità del personale e individua i Responsabili dei procedimenti. Il Gestore, periodicamente, acquisisce la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio e il grado di soddisfazione dello stesso.

## 5.5 CORTESIA

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai Dipendenti le opportune istruzioni.

Tutto il personale del Gestore, da quello preposto alle relazioni con l'utente, agli operai di manutenzione, ai lettoristi e così via è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti del Gestore sono, inoltre, tenuti ad identificarsi con l'utente, sia nel rapporto personale diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

## 5.6 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tal fine. Il Gestore si impegna per razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure, soprattutto nelle operazioni che riguardano gli utenti.

## 5.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente al fine di assicurarne l'efficacia.

## 5.8 TRASPARENZA E CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON L'UTENTE

Il Gestore, ispira il proprio operato ai principi di trasparenza e correttezza, si impegna, inoltre, a favorire il ricorso a procedure conciliative, secondo le vigenti disposizioni normative e regolamentari, per la risoluzione di eventuali controversie con gli Utenti.



## 5.9 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

Le condizioni principali del servizio di fornitura erogato dal Gestore sono riportate in modo chiaro ed esaustivo nel contratto Utente/Gestore.

## 5.10 PRIVACY

Il rispetto dei dati sensibili è essenziale e costituisce diritto inviolabile dell'utente. Il Gestore si impegna per assicurare agli utenti che il trattamento dei loro dati personali avvenga nel rispetto del Reg. N. 2016/679/UE (GDPR) e delle disposizioni normative di cui al D. Lgs. N. 196/2003 ss.mm.ii.

## 5.11 SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È, quindi, necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi tale da limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica, da parte dell'utente, deve rispettare la Direttiva N. 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

## 6. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO, GESTIONE SPORTELLI E QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Il Gestore, in linea con le disposizioni regolamentari di settore, adotta standard specifici e generali di qualità del servizio erogato, che si riferiscono a:

- accessibilità del servizio (gestione degli sportelli, qualità dei servizi telefonici e degli appuntamenti concordati);
- tempi caratteristici dal rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
- gestione del rapporto contrattuale;
- fatturazione;
- tempi e modalità di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni.

Gli standard specifici sono quelli relativi al singolo rapporto contrattuale con l'utente e pertanto sono direttamente verificabili da quest'ultimo.



Gli standard generali sono riferibili alle prestazioni complessivamente erogate dal gestore all'utenza.

In caso di mancato rispetto degli stessi, come specificato nei paragrafi seguenti, sono previsti indennizzi automatici e/o forfettari all'utente.

La tabella finale, che si allega al presente documento, illustra dettagliatamente gli standard generali specifici e, per questi ultimi, i relativi indennizzi automatici che potranno essere erogati agli utenti in caso di inadempimento da parte del gestore.

## 6.1. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità di accesso alle informazioni attraverso i seguenti servizi:

- sportelli
- call center
- corrispondenza
- sportello online
- facilitazioni particolari

### 6.1.1 CONTENUTI DELLO SPORTELLO ONLINE

Sul sito internet del gestore sono pubblicati: 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 (ARERA).

Attraverso l'area informativa del sito internet del gestore, accessibile dal seguente link: <https://sidraspa.it/area-comunicazione/modulistica-utile/> all'utente, dopo avere esperito la procedura di registrazione, è consentito fruire dei seguenti servizi:

- richieste di rettifiche di fatturazione;
- richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- richieste di informazioni;
- richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





- richieste di attivazione e/o disattivazione;
- richieste di voltura e/o subentro nella fornitura;
- richieste di appuntamenti;
- richieste di verifiche del misuratore e del livello di pressione;

Attraverso il sito internet del Gestore è, inoltre, possibile scaricare i moduli che si elencano di seguito:

- Delega del terzo;
- Domanda di fornitura idrica;
- Modulo per Informazioni;
- Modulo per Rettifica di fatturazione;
- Modulo di Reclamo;
- Richiesta autorizzazione per contatore in aggiunta;
- Recesso dal fondo di garanzia per perdite occulte;

I moduli suddetti, debitamente compilati e corredati degli allegati richiesti, potranno essere trasmessi a mezzo raccomandata A/R, fax, PEC o e-mail ai recapiti del gestore per ottenere l'evasione del servizio richiesto.

In conformità alla Deliberazione 142/2019/E/IDR del 16 aprile 2019, recante "Modalità di attuazione nel settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati" o di Conciliazione, sul sito internet del gestore è possibile accedere al servizio on-line di Conciliazione per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali del servizio idrico integrato, attivabile decorsi 50 giorni dalla data di presentazione del reclamo al Gestore, ovvero in caso di risposta insoddisfacente al reclamo, come previsto al capitolo 11 della presente Carta dei Servizi.

Il servizio è accessibile attraverso il seguente link: <https://sidraspa.it/area-comunicazione/conciliazione/>;

### 6.1.2 SPORTELLI FISICI

Gli sportelli aperti al pubblico sono ubicati in Catania, in Via Gustavo Vagliasindi n. 53.

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359







### Gli sportelli sono aperti al pubblico nei giorni di:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 12:30;
- martedì e giovedì dalle 8:00 alle 13:30 e dalle 14:40 alle 16:10;

Presso lo sportello è possibile effettuare:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta preventivi per lavori e allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta esecuzione di lavori e allacciamenti;
- Ritiro modulistica relativo al servizio richiesto;
- Stipulazione contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- Richieste di appuntamenti;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di verifica contatori e del livello di pressione;
- Pagamenti e rateizzazioni dei pagamenti;
- Richieste di rettifiche di fatturazione;

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli e al servizio prestato per il tramite di essi sono legati due standard di qualità di tipo generale.

### Indicatori Standard di qualità

Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui viene ricevuto	<b>≤ 20 minuti</b>
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha Atteso	<b>95%</b>

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

### 6.1.3 CALL CENTER

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica 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.

Il servizio di call center garantisce informazioni generali sui servizi offerti, che possono essere richieste al numero verde gratuito 800-650-640 (disponibile per le reti fisse), oppure al numero verde 199 128 398 pagamento (disponibile a pagamento da telefono cellulare), ovvero oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi:

- [info@sidraspa.it](mailto:info@sidraspa.it)
- [sidraspa@pec.it](mailto:sidraspa@pec.it)

Tramite call center è possibile ricevere le seguenti informazioni:

- Informazioni generali e in merito alla presente carta dei servizi;
- Informazioni sulle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- Informazioni su richieste di rettifica;
- Informazioni su richieste di appuntamenti;
- Informazioni sulle verifiche del misuratore e del livello di pressione;
- Informazioni su come attivare le procedure di reclamo.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

Il Gestore, garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Indicatore	Standard generali di qualità del servizio call center
<b>Accessibilità al servizio</b> (Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera);	90%
<b>Tempo medio di attesa per il servizio</b> (tempo trascorso tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore);	≤ 240 secondi



<b>Livello del servizio</b> (Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta);	80%
---	-----

#### 6.1.4 FACILITAZIONI PARTICOLARI

Al fine di agevolare l'accesso alle categorie di Utenti svantaggiati e/o portatori di handicap e/o affetti da gravi malattie invalidanti e/o segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza, il Gestore fornisce le facilitazioni che si riportano di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- procedure e tempi di allacciamento/trasferimento/attivazione e/o disattivazione della fornitura/ voltura/subentro/ più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela;
- tempi di preavviso allungati in caso di sospensione del servizio per morosità;
- transcodifica in Braille della presente Carta dei servizi inviata all'Utente che ne faccia richiesta;
- presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche);
- percorsi preferenziali agli sportelli per i cittadini che vertono in condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
- Regolamento di Utenza e Carta dei servizi disponibili in lingua inglese sul sito del Gestore, nonché una sintesi degli stessi contenente gli standard del servizio nelle altre lingue straniere;

Il gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, presso gli sportelli e tramite idonei strumenti informativi, quali linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e tramite le associazioni dei consumatori, secondo quanto previsto al capitolo "Informazione e tutela".

## 7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio, ferme restando le precisazioni contenute nella Carta dei Servizi relativamente alle c.d. *Aree non trasformate*, può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





e tempestive informazioni all'utenza interessata.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, per un tempo limite superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, come più avanti specificato.

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o alla necessità di lavori. Pertanto le Utenze, che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio o poste in aree non trasformate, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

## 7.1 PRONTO INTERVENTO

Per la segnalazione di disservizi e/o irregolarità e/o interruzioni impreviste della fornitura il Gestore mette a disposizione degli utenti il seguente Numero Verde Emergenza 800 901 755, gratuito da rete fissa e da mobile, attivo 24 ore al giorno.

Il Numero Verde Emergenza è pubblicato anche sul sito internet del Gestore. Questa linea telefonica è dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto dell'informazione ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il Numero Verde Emergenza è riportato su ogni bolletta con la dicitura: *“Il pronto intervento per segnalazione di servizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno”*.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore è in grado di:

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

### 7.1.1. TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





Il Gestore si impegna a rispondere alle chiamate per pronto intervento nel rispetto dei termini dell'indicatore standard, ovvero il tempo massimo di 120 secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Indicatore	Standard Specifico
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi;	90%

Ai fini dell'adempimento dello standard generale si considerano le chiamate degli Utenti finali che:

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

### 7.1.2 TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard specifico, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico come da tabella che si riporta in calce al presente documento.

Qualità del servizio telefonico di pronto intervento	Indicatore Standard specifico
Tempo massimo di arrivo sui luoghi	3 ore

Per tutte le altre chiamate di pronto intervento, relative a riparazioni di guasti ordinari, sono rispettati gli standard specifici sotto riportati, salvo esiti diversi riscontrati e verificati in sede di sopralluogo di pronto intervento.

Standard specifici di qualità per tempo di riparazione di guasti ordinari

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari agli impianti	12 ore

Il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina normativa e regolamentare in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento.

Il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'Utente finale tramite il Gestore del servizio di acquedotto.

## 7.2 INTERVENTI PROGRAMMATI

Le interruzioni programmate del servizio, di solito, dovute all'esecuzione di interventi programmati di manutenzione della rete idrica, e sono precedute da un preavviso agli utenti coinvolti.

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del



servizio, il Gestore, nel rispetto degli standard specifici di qualità, è tenuto ad avvisare gli Utenti almeno quarantotto (48) ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a ventiquattro (24) ore.

Per sopperire ai fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio adottato dal Gestore, approvato dall'EGA. Il Piano disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione di una fornitura alternativa di una dotazione minima per uso alimentare.

Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione in caso d'interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico, anche attivando, se necessarie, forniture alternative tramite autobotti, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

Indicatore	Standard Specifico
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura;	48 ore

Nel caso in cui il Gestore non osservi i suddetti standard specifici di erogazione della prestazione l'utente finale ha diritto all'erogazione di un indennizzo automatico. Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione previsti dalle disposizioni regolamentari.

### 7.3 EMERGENZA IDRICA

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso,

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





deve informare l'utenza e gli Enti interessati e mettere in atto le misure previste nel Piano di emergenza in caso di crisi idrica da scarsità, adottato dal Gestore e approvato dall'EGA, che dovrà contenere l'individuazione dei rischi del sistema idrico dell'ATO, l'indagine delle cause (transitorie e permanenti), delle condizioni di emergenza idrica ai fini della valutazione del rischio di deficienza idrica e delle relative misure da adottare, includendo il piano operativo dettagliato e le modalità di informazione all'utenza.

Il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure minime possono comprendere:

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

In ogni caso sono assicurate le condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

Nel caso si verifici, invece, un peggioramento dei livelli qualitativi col superamento dei limiti previsti dall'All. A Tab. A e B del D.Lgs. N. 31/01 e ss.mm.ii., il Gestore provvede ad effettuare tutte le operazioni utili alla soluzione dell'anomalia ed effettua un successivo accertamento. Se con il secondo controllo si riconferma la situazione di difformità, il Gestore è obbligato a dare immediata comunicazione della situazione alle Autorità competenti, indicando le azioni intraprese per superare la crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, nel rispetto di quanto contenuto nel Piano di gestione delle crisi qualitative, adottato dal Gestore e approvato dall'EGA, includendo il piano operativo dettagliato e le modalità di informazione all'utenza.

## 7.4 CRISI QUALITATIVA

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti di legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente alle prescrizioni dell'ASP e alle relative ordinanze sindacali.

## 8. 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 finale, secondo quanto previsto

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359







dalla disciplina di settore.

Il questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra Utente e il Gestore.

I tempi delle prestazioni, indicati di seguito, sono al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni e/o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Il gestore si impegna a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 9311.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte sono reperibili sul Regolamento di utenza del Gestore.

## 8.1 MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTI

Il Gestore non esegue lavori di allacciamento idrico e fognario.

Per le richieste di allacciamento idrico, il Gestore si limita a fornire all'utente finale uno schema progettuale, che dovrà essere pedissequamente eseguito, a cura e spese dell'utente medesimo, da una società privata incaricata da quest'ultimo.

Nel corso dei lavori, Sidra S.p.A. procede al controllo sull'esecuzione dei lavori e alla verifica dei materiali indicati e monitora il ripristino dello stato dei luoghi.

Nei confronti del Gestore è dovuto esclusivamente il pagamento di costi di sopralluogo, le spese di progettazione, di controllo sui lavori ed eventuali contributi di natura amministrativa.

L'allacciamento fognario potrà essere effettuato solo a cura e spese dell'utente finale, da una società privata incaricata da quest'ultimo.

il Gestore effettua un sopralluogo, segue l'esecuzione dei lavori da parte della Società incaricata dall'utente, verifica i materiali utilizzati e monitora il ripristino dello stato dei luoghi.

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





Nei confronti del Gestore è dovuto esclusivamente il pagamento di costi di sopralluogo e di controllo sui lavori ed eventuali contributi di natura amministrativa.

Il Gestore non esegue la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione dei lavori richiesti a terzi incaricati dall'utente.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello fisico.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere innanzitutto le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per le spese di progettazione, spese di sopralluogo, spese per controllo lavori oltre che di eventuali contributi di natura amministrativa;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;

Il preventivo deve, inoltre, contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- j) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- k) la durata di validità del preventivo;
- l) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del



Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo deve avere 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 finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

### 8.1.1 PREVENTIVI STANDARDIZZABILI

Il Gestore può individuare le tipologie di lavori per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo. A tal proposito si invita l'utente finale a consultare i periodici aggiornamenti sul sito internet del Gestore, cui si rinvia.

Nel caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico di qualità applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

### 8.1.2 PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato in funzione della necessità di effettuare uno o più sopralluoghi.

Per situazioni di preventivi complessi in cui si renda necessario effettuare più sopralluoghi e/o prevedere la messa in posa di estensioni della rete idrica ovvero per i quali debbano essere richiesti ericevuti permessi e/o autorizzazioni di terzi, il Gestore ne invia comunicazione scritta all'utente, precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Il preventivo ha una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte del richiedente, della ricevuta di avvenuto pagamento.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi



In caso di mancato rispetto degli standard indicati ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

### 8.1.3 PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, in funzione della necessità di effettuare uno o più sopralluoghi.

Per i preventivi più complessi, in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere la messa in posa di condotte fognarie ovvero debbano essere richiesti e/o ricevuti permessi di terzi, il Gestore invia una comunicazione scritta all'utente precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento da parte del richiedente.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico.

### 8.2 PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello fisico.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore. Il tempo di



preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare uno o più sopralluoghi.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;	20 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico.

### 8.2.1 ESECUZIONE DI LAVORI

Il tempo di esecuzione di lavori, nei casi previsti nel regolamento di utenza, è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario richiedere e ottenere permessi e/o autorizzazioni, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa. In tal caso, il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro i cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (standard specifico) o un lavoro complesso (standard generale).



Indicatore	Standard
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi
Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

In caso di mancato rispetto degli standard specifico e/o generale rispettivamente previsti, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

### 8.3 APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, in caso di mancato rispetto ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

Nel calcolo dello standard si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 16,10 nei giorni lavorativi saranno trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### 8.3.1 PUNTUALITÀ DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni che si specificano nei paragrafi seguenti.



Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il gestore ha facoltà di procedere, con il consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia oraria concordata con il gestore medesimo.

In caso di mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico all'utente.

### 8.3.2 PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore e arrotondato per eccesso all'ora successiva, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia oraria dell'appuntamento precedentemente concordato con l'utente, ai sensi del precedente articolo.

Il gestore si obbliga a comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro le ventiquattro (24) ore precedenti.

Del pari, l'utente è tenuto a comunicare al gestore la disdetta dell'appuntamento concordato con il gestore, per impossibilità sopravvenute sue o della persona sua incaricata a presenziare, entro le ventiquattro (24) ore antecedenti all'appuntamento.

In caso di disdetta dell'appuntamento concordato sarà cura del gestore e dell'utente concordare un nuovo appuntamento, compatibilmente con i rispettivi impegni.

### 8.4 MODALITÀ E TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata presso gli sportelli aperti al pubblico.

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura precedentemente 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 della/e fattura/e non saldata/e sul primo punto di fornitura.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della stipula del contratto di fornitura, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





dal richiedente stesso.

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, messo a disposizione dell'Utente finale e la data di effettiva attivazione della stessa.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico.

## 8.5 MODALITÀ E TEMPO DI RIATTIVAZIONE E/O SUBENTRO NELLA FORNITURA

La richiesta di riattivazione o di subentro nella fornitura può essere presentata presso gli sportelli aperti al pubblico.

La richiesta di riattivazione o di subentro può essere inoltrata al gestore dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o da un nuovo utente finale. Per le ipotesi in cui la richiesta di subentro e/o riattivazione della fornitura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui il servizio sia stato disattivato per morosità si rimanda al paragrafo 10.8.

Il tempo di riattivazione della fornitura o di subentro nella fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Le richieste pervenute al gestore oltre le ore 16,00 dei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

La verifica del rispetto dello standard specifico è associata al tempo di riattivazione della fornitura, che si differenzia in base alla necessità che la riattivazione o il subentro richiedano l'esecuzione di lavori semplici o complessi. In caso di lavori complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei lavori suddetti, (es. modifica della portata del misuratore).

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella	5 giorni lavorativi

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359







fornitura con lavori semplici	
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con lavori complessi (es. modifica portata misuratore)	10 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard stesso o nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

## 8.6 MODALITÀ E TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

La richiesta di disattivazione della fornitura può essere presentata, dall'utente finale, presso gli sportelli aperti al pubblico.

La disattivazione, che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del misuratore e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione, indispensabile ai fini dell'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

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.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile, l'utente finale deve garantire al Gestore l'accesso alle stesse condizioni previste per la verifica del misuratore.

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.



## 8.7 VOLTURA DELLA FORNITURA

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, N. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, l'utente finale entrante deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi, decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

La voltura dell'utenza decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.

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

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

Qualora il gestore eserciti le facoltà suddette, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

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

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445, e può essere comunicata al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico: mediante il servizio di assistenza telefonico (con contestuale invio della stessa all'indirizzo di posta elettronica dedicato, altro indirizzo e-mail, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio

Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla voltura della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di esecuzione della voltura (senza necessità di effettuare la lettura da parte del Gestore)	5 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

### 8.7.1 VOLTURA A TITOLO GRATUITO

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al presente paragrafo il gestore:

- provvede ad eseguire la voltura entro il tempo di cinque (5) giorni lavorativi;
- invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

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

## 8.8 MODALITÀ E TEMPO DI VERIFICA DEL MISURATORE

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del gestore in ogni momento ovvero laddove riscontri difetti di funzionamento e/o di misurazione. Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e nei limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore, per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel contratto d'utenza, sul sito internet e nella Carta dei servizi. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare all'utente finale tale informazione in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi



In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

### 8.8.1 TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio allo stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità o meno di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al primo comma del presente paragrafo, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore eseguita in loco	10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore eseguita in laboratorio (con rimozione)	30 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

### 8.9 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna in ogni momento. Il Gestore garantisce che la misurazione del livello di pressione avvenga con gli strumenti idonei previsti dalle normative vigenti.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel contratto d'utenza, sul sito internet e nella Carta dei servizi. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard, stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

#### 8.9.1 TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio allo stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard indicato, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.



## 8.10 SOSTITUZIONE DEL MISURATORE

Qualora all'esito della verifica del misuratore, questo risulti guasto o un malfunzionamento, il gestore procede alla sostituzione dello stesso che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il gestore, tuttavia, ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

In seguito alla verifica, se necessario, il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio ovvero di messa a disposizione, al richiedente, del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo di sostituzione del misuratore guasto e/o mal funzionante	10 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.



## 8.11 PERDITE OCCULTE

Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:

- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite, nonché alle formule di rateizzazione o di sconto predisposte per il medesimo obiettivo.

Il gestore, al fine di assicurare un servizio adeguato alle esigenze degli utenti, con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 28.10.19, ha istituito un Fondo di Garanzia che consente la protezione dagli oneri causati dalle perdite occulte di acqua ovvero accidentali e non colpose, che si verifichino su rete idrica domestica.

Il titolare del contratto di fornitura idrica domestica aderisce automaticamente al fondo mediante il pagamento di una quota contributiva determinata in € 0,80 a trimestre a partire dalla prima data di fatturazione del 2020.

Il Titolare del contratto che non intenda avvalersi dell'iniziativa di tutela in questione potrà recedere trasmettendo al gestore il “modulo di non adesione e recesso” debitamente compilato e sottoscritto, presente sul sito internet del gestore.

### 8.11.1 TUTELE ATTIVABILI IN CASO DI PERDITE OCCULTE

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due (2) anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, (associabili per esempio ad utenze stagionali).

Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

Il gestore assicura i seguenti livelli minimi di tutela, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359







- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di tre (3) mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei tre (3) mesi successivi.
- d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 9.8.1 della presente Carta dei Servizi.

Le tutele di prezzo si articolano come segue:

- 1- A seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, il gestore esonera l'utente finale dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- 2- In merito al servizio di acquedotto, nei tre (3) mesi successivi a quella della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, il gestore applica una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura, informa tempestivamente l'utente interessato.

## 9. FATTURE, FATTURAZIONE, PAGAMENTI

### 9.1. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA

La bolletta è conforme alle disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità preposte. La bolletta riporta, in prima pagina, un Quadro di sintesi conforme, nel linguaggio e nelle informazioni, alle disposizioni regolamentari per tempo vigenti. Il gestore assicura l'utilizzo di un carattere di stampa facilmente leggibile.

Al fine di promuovere l'uso efficiente delle risorse e la tutela dell'ambiente, il gestore riporta in bolletta una indicazione in forma grafiche che consenta all'utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con riferimento almeno agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

Nella bolletta sono riportate, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, le informazioni relative:

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





- a) al nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
- b) all'indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
- c) ai dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'utente finale);
- d) alla tipologia di utenza;
- e) alla tipologia di tariffa applicata;
- f) all'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
- g) alla matricola e alla tipologia di misuratore installato.

La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

La bolletta, inoltre, evidenzia:

- a) il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
- b) l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
- c) se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- d) le letture rilevate con lettura fisica o telematica e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
- e) i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
- f) i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- g) le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura.

Nelle bollette di conguaglio, inoltre, viene posto in evidenza:

- a) il periodo cui si riferisce il conguaglio;
- b) i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.

In conformità alle disposizioni regolamentari di settore, in ogni bolletta è posto in evidenza il consumo annuo dell'utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili. Nella bolletta sono riportati in modo chiaro e trasparente i valori della tariffa applicata all'utente finale e l'ultimo

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





aggiornamento.

Il Quadro sintetico, inoltre, riporta:

- a) il totale dovuto per la quota fissa;
- b) il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
- c) il totale dovuto per il servizio di depurazione;
- d) il totale dovuto per il servizio di fognatura;
- e) il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
- f) l'eventuale bonus sociale;
- g) in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;
- h) gli eventuali addebiti/accrediti diversi da quelli derivanti dall'applicazione della tariffa del SII;
- i) l'IVA;
- l) l'importo totale della bolletta;
- m) lo stato di pagamento delle precedenti bollette, nonché, le informazioni relative alla morosità e al deposito cauzionale.

La bolletta riporti le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'utente finale e in caso di morosità informa l'utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali e i relativi costi eventualmente addebitabili all'utente finale in conformità alla normativa vigente.

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità e vengono fornite all'utente finale indicazioni sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.

Nel Quadro di sintesi viene indicato se l'utente finale:

- a) è servito da un impianto di depurazione attivo;
- b) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale sia in corso attività di progettazione, realizzazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009<sup>1</sup>;

<sup>1</sup>Il D.M. 30 settembre 2009 reca i criteri per la restituzione agli utenti della quota di tariffa non dovuta riferita al servizio di depurazione.



c) non è servito perché l'impianto di depurazione risulta temporaneamente inattivo o è stato temporaneamente inattivo;

d) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale non è in corso alcuna attività di progettazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009.

Nel quadro di sintesi è, altresì, inserito un apposito rimando alle informazioni di cui all'articolo 8 del d.m. 30 settembre 2009, fornite dal gestore secondo le modalità e le periodicità ivi stabilite.

La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e/o di pronto intervento e/o per il servizio di informazioni ai clienti.

La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni. Il gestore indica in bolletta anche le modalità con cui l'utente finale può ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla composizione analitica dell'acqua distribuita, nonché, quelle relative alla Carta dei servizi in vigore.

Il gestore si riserva di riportare nel Quadro di sintesi ulteriori informazioni. Infine, su richiesta dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, il gestore si riserva di inserire in bolletta comunicazioni destinate agli utenti finali, della lunghezza massima di 400 caratteri.

Il gestore integra la fattura recante importi riferiti a consumi risalenti a più di due (2) 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.”;*

b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;

c) un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione;

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 finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione. Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali



servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.

Il format di cui al punto c) è inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità stampabile nonché presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio

È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due (2) anni. In tal caso il gestore informa puntualmente l'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.

### **9.1.1. OBBLIGHI DEL GESTORE IN CASO DI FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIÙ DI DUE ANNI PER I QUALI NON RISULTI MATURATA LA PRESCRIZIONE**

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 integra la fattura recante tali importi con una pagina iniziale 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 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) indicazioni circa 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 informa prontamente l'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.

## **9.2 RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE**

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi regolamentari, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura fisica o telematica oppure a mezzo di autolettura dell'utente finale, opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura<sup>2</sup>;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura<sup>3</sup>;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Ad ogni modo, il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno

Il gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro die* dal giorno della loro entrata in vigore.

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni, rispetto ai consumi effettuati dall'utente negli anni precedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

<sup>2</sup> rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espresso dal totalizzatore numerico del misuratore;

<sup>3</sup> modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;



### 9.3 PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA BOLLETTA

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi regolamentari, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

Il vincolo suddetto non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese. In tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

### 9.4 PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproponendo il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di



individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al comma 1 del presente articolo.

Alle periodicità di fatturazione è associato all'Autorità, il rispetto di uno standard minimo, in caso di mancato rispetto del quale ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico, per cui si rinvia alla tabella allegata in calce al presente documento.

## 9.5 EMISSIONE DELLA BOLLETTA

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.

Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Al tempo di emissione della bolletta è associato, dall'Autorità, il rispetto di uno standard minimo, in caso di mancato rispetto del quale ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico, per cui si rinvia alla tabella allegata in calce al presente documento.

Su richiesta dell'utente finale il documento di fatturazione può essere trasmesso anche con modalità telematiche, (e-mail, PEC).

## 9.6 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora l'utente finale riscontri degli errori di fatturazione deve darne tempestivamente comunicazione al gestore, mediante i canali di contatto messi a disposizione dal gestore, affinché quest'ultimo provveda ad effettuare le opportune verifiche.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad





accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto del termine di 60 giorni, previsto dalle disposizioni regolamentari di settore in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto termine di 60 giorni, indicato dalle disposizioni in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Al tempo di rettifica della fatturazione è associato, dall'Autorità, il rispetto di uno standard minimo, in caso di mancato rispetto del quale ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico, per cui si rinvia alla tabella allegata in calce al presente documento.

## 9.7 BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura. Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore, che in tal caso coincide con l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, (il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura).

Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

Con la bolletta di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta, entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Tempo massimo per l'emissione della fattura

Al tempo massimo per l'emissione della fattura di chiusura è associato, dall'Autorità, il rispetto di uno standard minimo, in caso di mancato rispetto del quale ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico, per cui si rinvia alla tabella allegata in calce al presente documento.

## 9.8 TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA BOLLETTA

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giornisolari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il pagamento della bolletta effettuato nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

### 9.8.1 MODALITÀ DI RATEIZZAZIONE<sup>4</sup>

<sup>4</sup>Disposizione integrata con le Del. N. 311/2019/R/idr e Del. N. 610/2021/R/idr



Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento, qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, in conformità alle disposizioni regolamentari.

Qualora sussistano le condizioni predette, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura, (non oltre 10 giorni dal ricevimento della bolletta).

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE);
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la bolletta superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

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.

## 9.9 DEPOSITO CAUZIONALE

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli Utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal Gestore stesso. Tale esenzione si applica agli Utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

SIDRA S.p.A  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





Al momento della cessazione degli effetti del contratto di fornitura, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il gestore non può richiedere all'utente finale l'esibizione di alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

## 10. MOROSITÀ

La morosità è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura. È considerato inadempiente e quindi moroso l'utente finale che non sia in regola con il pagamento di una (1) o più bollette.

Si precisa che entro il corso dell'anno 2023 il Gestore darà attuazione alla procedura di limitazione del flusso idrico a carico delle utenze morose, tuttavia, attesa l'assenza di pressione costante nelle aree in fase di trasformazione e/o ancora da trasformare, per ragioni tecniche, la Società, non ricorre alla procedura di limitazione della portata di flusso per le ipotesi di morosità, per cui Sidra S.p.A. si riserva di procedere alla diretta sospensione della fornitura di acqua potabile, nel rispetto della disciplina di settore, che si riporta brevemente di seguito

Le disposizioni che seguono sono integrate con le modifiche apportate alla disciplina della morosità, di cui all'allegato A alla DEL. N. 311/2019/R/idr, dalla DEL. N. 610/2021/R/IDR.

### 10.1 SOLLECITO DI PAGAMENTO

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 10.3 del presente documento - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora evidenziando:

-la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;

-le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso di quaranta (40) giorni solari, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento/morosità - della procedura per la



limitazione o per la sospensione e/o disattivazione della fornitura;

c) le modalità e i canali di contatto disponibili al pubblico con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento: servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o sportelli commerciali presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. E' fatta salva, comunque, la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 10.3 del presente documento.

## 10.2 PROCEDURA PER LA COSTITUZIONE IN MORA

In caso di morosità dell'utente finale, dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente articolo, il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di seguito indicate.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione biennale.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata ai reclami, la disposizione di cui al precedente comma non si applica nei seguenti casi:

- 1) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- 2) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore;

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo



di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
  - 1) la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente articolo;
  - 2) le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso di quaranta (40) giorni solari, fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma;
  - 3) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
  - 4) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo articolo 24.1 del presente documento;
  - 5) le modalità, di cui al successivo articolo, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento di cui all'art. 24.2 del presente documento;
  - 6) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
    - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
    - la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uso necessarie);
    - il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
    - i casi, di cui al successivo articolo 28, nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
    - i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:

è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al comma 3, lett. a) e b) del presente documento;

è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile come definito all'articolo 10.7 del presente documento.

d) il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di *bonus* sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo articolo, non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari, calcolato a partire dal ricevimento, da parte dell'utente medesimo, della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente articolo.

Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, come individuati al successivo articolo 10.7, 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 (BCE) maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente, diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma, unicamente il pagamento dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

### 10.3 MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.



La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto (5) giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

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

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

- 1) il relativo importo può essere maggiorato degli 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 (BCE) maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%);
- 2) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- 3) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo articolo 10.4, il gestore ha facoltà di procedere sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nel successivo articolo 10.5, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

## 10.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEI PAGAMENTI

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata e/o sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore ha facoltà di esercitare il diritto di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359







delle somme dovute.

## 10.5 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENZA MOROSA DISALIMENTABILE

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui si siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente articolo 10.2;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, solo nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) sia decorso il termine di quaranta (40) giorni solari, senza che l'utente finale medesimo abbia inoltrato la richiesta di rateizzazione prevista all'articolo 10.3 o estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente articolo 10.4.

In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- 1) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- 2) all'intervento di limitazione della fornitura, (in tal caso sarà garantito solo il quantitativo minimo vitale di 50 litri ad abitante al giorno). In tal caso, ove sussistano impossibilità tecnica di addvenire alla limitazione della fornitura, prima di procedere alla sospensione della fornitura, il gestore dovrà inviare all'utente una comunicazione recante le relative motivazioni a giustificazione.

Al verificarsi delle condizioni enunciate ai primi due commi del presente articolo, il gestore, nel rispetto della disciplina regolamentare di settore, decorsi **venti (20) giorni solari** potrà comunque procedere alla procedura di sospensione, previa apposizione di limitatore di flusso per tutte le utenze domestiche residenti morose che:

- a) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- b) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente articolo 10.2, nell'arco di 18 mesi.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, inoltre:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente **non**

SIDRA S.p.A  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto, come specificato alla lett. a) del precedente comma, e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi: 1) le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità; 2) il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi **venticinque (25) giorni solari** dall'intervento di limitazione;

b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata: 1) le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente e 2) il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi **venti (20) giorni solari** dall'intervento di limitazione;

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

a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;

b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

## 10.6 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENZA CONDOMINIALE MOROSA

In aggiunta a quanto previsto dal precedente articolo 10.5, comma 1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore:

a) non può attivare la procedura di limitazione, sospensione e/o disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: *i)* siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora; *ii)* siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione e/o disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

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

a) qualora decorso il termine di quaranta (40) giorni solari, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





di cui all'articolo 10.2;

- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di quaranta (40) giorni, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

## 10.7 UTENZE FINALI NON DISALIMENTABILI

Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico, come da disposizioni regolamentari;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile"

Le utenze ad uso pubblico non disalimentabile, conformemente alle disposizioni regolamentari di settore, sono considerate le seguenti:

- 1) ospedali e strutture ospedaliere;
- 2) case di cura e di assistenza;
- 3) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; carceri;
- 4) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- 5) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

### 10.7.1 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENZA FINALE NON DISALIMENTABILE

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile di cui al precedente articolo 25.

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica, (volta comunque ad assicurare il flusso essenziale di acqua di 50 litri ad abitante al giorno), solo qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





con le modalità di cui al precedente Articolo 10.2;

b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;

c) siano inutilmente decorsi quaranta (40) giorni solari senza che l'utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore e/o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente articolo 10.3;

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

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

a) qualora decorso il termine di quaranta (40) giorni solari senza che l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;

b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

## 10.8 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ

Il gestore è tenuto ad eseguire la riattivazione e/o il subentro dell'utente nella fornitura dell'utente finale sospesa/disattivata per morosità, a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute:

Qualora la richiesta di subentro della fornitura del servizio sia stata sospesa/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 del richiedente al precedente debito;

b) nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante/richiedente occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445.

Il Gestore può, in ogni caso, richiedere all'utente finale l'esibizione del documento

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





originale di avvenuto pagamento anche successivamente alla riattivazione della fornitura.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Tuttavia, qualora il gestore eserciti le facoltà suddette, il tempo di esecuzione della riattivazione della fornitura e/o del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

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

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18,00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

## 10.9 INDENNIZZI AUTOMATICI

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto all'articolo 10.5;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, di cui all'articolo 10.2;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento;

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro il quinto (5) giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui all'articolo 10.1;

L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste dalle disposizioni regolamentari.

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.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente articolo.

## 11. RECLAMI, INFORMAZIONI E TUTELA DELL'UTENTE

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni ad esso utili, inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare e/o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi o un eventuale disservizio.

### 11.1 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE ALL'AUTORITÀ<sup>5</sup>

Il gestore, nel rispetto della disciplina regolamentare di settore, predispone e aggiorna periodicamente un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, l'esecuzione delle prestazioni medesime, che siano pervenute allo stesso tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico.

Il registro riporta i dati di qualità relativi a ogni singolo ambito territoriale nel quale il gestore svolge il servizio. I dati sono registrati e comunicati all'Autorità e al pertinente ente di governo dell'ambito.

<sup>5</sup>Disposizione aggiornata alla Deliberazione N. 547/2019/R/idr



Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, il gestore registra:

- a) il codice di rintracciabilità identificativo della singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) sotto-tipologia d'uso;
- d) codice istat del Comune di riferimento relativo al punto di fornitura servito;
- e) i dati identificativi del richiedente;
- f) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
- g) i dati identificativi del punto di consegna o di scarico, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- h) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- i) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
- j) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

Per le prestazioni relative al tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura e al tempo massimo di attesa agli sportelli, il gestore, inoltre, assicura la registrazione del codice Istat del Comune di riferimento.

Il gestore provvede alla registrazione dei dati aggiuntivi disposti dall'Autorità per: le richieste di preventivo, ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo, ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, il subentro, la voltura nella fornitura, la disattivazione e riattivazione anche in seguito a morosità, per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata, richiesta di verifica del misuratore e del livello di pressione.

Inoltre, per ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo, in caso di esecuzione di lavori complessi, il gestore trasmette anche le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta).

Il gestore, in ottemperanza delle disposizioni regolamentari, registra per ogni chiamata telefonica pervenuta al callcenter, tutte le informazioni necessarie alla verificabilità dell'indicatore del livello effettivo dell'accessibilità al servizio telefonico (AS), nonché i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e livello del servizio telefonico (LS).

Il gestore, nel rispetto delle disposizioni di settore, registra tutte le informazioni necessarie relative alle richieste di pronto intervento, al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all'indicatore CPI e del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto



intervento.

Entro il 15 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito il numero totale di utenze, suddivise per tipologia d'uso, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni aggiuntive e i dati, previsti dalle disposizioni di settore, relative alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente.

Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni regolamentari, il gestore deve:

- a) aggiornare il registro con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici;
- c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione.

Tali informazioni sono rese disponibili agli Utenti che ne fanno richiesta.

## 11.2 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, comunica ad ogni utente finale, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura, gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti nei casi di mancato rispetto degli standard specifici e generali e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

## 11.3 DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Al fine di assicurare la trasparenza, il gestore, in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184, riconosce alle associazioni consumatori, a chiunque vi abbia interesse diretto e concreto, ovvero sia portatore di interessi diffusi, il diritto di prendere visione ed estrarre copia dei documenti che lo riguardano, fatto salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Gestore risponde entro trenta (30) giorni lavorativi. In caso di mancata risposta e/o rifiuto ingiustificato l'utente finale può rivolgersi all'Ente di Governo d'Ambito nei successivi trenta (30) giorni lavorativi.

## 11.4 RICHIESTE DI INFORMAZIONI E TEMPO DI RISPOSTA DA PARTE DEL GESTORE

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359







L'utente finale, in ogni momento, può presentare al gestore comunicazioni e/o richieste di informazioni circa il servizio erogato presso gli sportelli fisici presenti sul territorio ovvero il servizio di call center.

In ogni caso, l'utente, può trasmettere al gestore comunicazioni e/o richieste di informazioni scritte circa il servizio erogato, a mezzo posta, fax, e-mail o posta elettronica certificata (PEC).

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Il gestore risponde entro trenta (30) giorni lavorativi fornendo all'utente una risposta motivata scritta pertinente alle richieste dell'utente e conforme alle prescrizioni di settore.

Il tempo di risposta è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, il gestore informa l'utente sullo stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

Al tempo di risposta alle richieste di informazioni dell'utente è associato, dall'Autorità, uno standard specifico, in caso di mancato rispetto del quale ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico.

#### **11.4.1 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI**

L'utente finale, in ogni momento, può presentare un reclamo al gestore nel caso in cui riscontri disservizi e/o inadempimenti e/o il mancato rispetto dei principi e degli standard di servizio generali e/o speciali.

Nel documento di fatturazione, è indicato in maniera chiara e trasparente un indirizzo e-mail e/o di posta elettronica certificata (PEC) un numero di telefono e/o fax per la presentazione dei reclami in forma scritta, nonché gli elementi minimi obbligatori necessari per l'identificazione dell'utente, recapito telefonico e/o indirizzo dell'utente e/o indirizzo e-mail e/o di posta elettronica certificata (PEC), indirizzo dell'utenza di fornitura, disservizio, come si specificano di seguito.

Il Gestore, inoltre, rende disponibile presso gli sportelli fisici e nell'home page del proprio sito internet, in modalità editabile e/ostampabile, un modulo per il reclamo scritto da

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996-R.E.A. CT n. 206359





parte dell'Utente finale contenente i seguenti campi obbligatori:

- a) l'indirizzo postale, e-mail e/o di posta elettronica certificata o il numero di fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'Utente finale:
  - 1- il nome ed il cognome;
  - 2- l'indirizzo postale o telematico;
  - 3- il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - 4- il codice utente;
  - 5- l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione degli eventuali costi.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo editabile e/o stampabile presente sul sito internet del gestore, purché la comunicazione contenga almeno i dati essenziali minimi necessari, utili a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge il reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta, come specificati al comma secondo del presente articolo.

#### **11.4.2 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI**

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo 11.4.3.

#### **11.4.3 CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE DEL GESTORE ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E AI RECLAMI DEGLI UTENTI**

Il gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazione e/o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e indica nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e dell'ufficio incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;

Nella risposta motivata del gestore sono, inoltre, indicate le seguenti informazioni contrattuali:

- 1- il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
- 2- la sotto-tipologia d'uso;
- 3- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- 4- l'elenco della documentazione allegata.

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, nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi, il gestore indica gli elementi che hanno giustificato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali gestore partecipa e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo o la contestazione, oltre agli elementi di cui al comma secondo del presente articolo, il gestore fornisce all'utente informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali gestore partecipa e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta è riportato, oltre agli elementi di cui al primo comma lettere a) e b), è riportato l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale: € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F.: 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





- le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura e i dati di consumo riportati nelle fatture contestate se rilevati e/o stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, i tempi e le modalità di erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

#### 11.4.4 RECLAMI MULTIPLI

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 11.4.1.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico del tempo di risposta ai reclami ed all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico, come specificato all'articolo 11.7.

Nel caso in cui il reclamo multiplo scritto sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

Anche nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico enunciate all'articolo 11.7.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati ed i 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 i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di dieci (10) giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi dall'ultimo dei dieci (10) giorni lavorativi consecutivi e a fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non trovano applicazione le disposizioni in materia di indennizzo automatico base, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni canoniche relative allo standard specifico di cui all'articolo 11.7.

## 11.5 PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTE E GESTORE

Il gestore attiva almeno una delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, privilegiando forme di conciliazione paritetiche predisposte dagli Enti locali o dall'Ente di Governo dell'ambito con le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori.

Tali procedure vengono adeguatamente pubblicizzate tramite la Carta del Servizio, nonché attraverso vari canali informativi di cui il gestore dispone.

Nel caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ottenute in relazione ad un reclamo, sono a disposizione dell'utente altre modalità risolutive indicate in bolletta ed esposte in modo chiaro ed esaustivo nel sito web del gestore, di seguito elencate:

A) richiesta in forma scritta al gestore di un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. In tal caso, il gestore si impegna ad attivarsi entro 15 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 20 giorni;

B) rivolgersi all'ufficio preposto alla Tutela degli Utenti istituito presso l'Ente di Governo dell'Ambito, attraverso:

e) il servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'EGA riceve l'istanza sulla sua casella di posta elettronica e provvede a riscontrarla dopo i necessari approfondimenti;

f) in orario di ricevimento degli Utenti, durante il quale gli stessi possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'EGA;

C) richiesta per la risoluzione del reclamo, in via non giudiziale, mediante l'attivazione della procedura di conciliazione prevista dall'ARERA e accessibile attraverso il seguente link: <https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>;

L'utente potrà comunque dare comunicazione all'EGA per conoscenza, ed è comunque facoltà dell'Utente percorrere ogni altra via stragiudiziale e/o giudiziale.



Semestralmente il Gestore è tenuto a riferire all'Ente di Governo d'Ambito circa il numero e il tipo di reclami ricevuti e il seguito a essi dato. Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

## 11.6 TUTELA EGA

Gli Utenti, nel caso di mancata risposta e/o esito insoddisfacente della stessa a seguito della segnalazione o del reclamo presentato al Gestore, o nel caso in cui rilevino inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore, possono rivolgersi all'ufficio preposto alla Tutela degli Utenti istituito presso l'Ente di Governo dell'Ambito. Tale possibilità viene adeguatamente pubblicizzata dal Gestore, in particolare viene indicata nelle risposte ai reclami, insieme ai recapiti cui riferirsi

### Ufficio Tutela Utente – EGA

**sede legale:** Via Nuovaluce 67/A Tremestieri etneo (CT)

**sede operativa:** Via Minoriti, 5 Catania (CT)

**Tel.** 095/4013042 – **Fax** 095/4013043

**Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC):** [aticatania@certificata.com](mailto:aticatania@certificata.com)

Per l'attività di tutela dell'Utente l'Ente di Governo dell'Ambito garantisce:

- un servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'EGA riceve l'istanza sulla sua casella di posta elettronica e provvede a risconstrarla dopo i necessari approfondimenti;
- un orario di ricevimento degli Utenti, durante il quale gli stessi possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'EGA.

L'EGA pubblica sulla home page del proprio sito la presente Carta.

## 11.7 INDENNIZZI AUTOMATICI E CAUSE DI ESCLUSIONE

In caso di mancato rispetto degli standard specifici e/o generali fissati dall'Autorità, l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (base) pari a 30 euro - incrementabile del doppio o del triplo in proporzione al ritardo dallo standard - e valorizzato per ciascun utente finale, facendo riferimento agli utenti indiretti per le utenze condominiali, ossia alle unità immobiliari sottese al contratto di fornitura del servizio.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi

**SIDRA S.p.A**  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet: [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 I.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359





possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti dalla disciplina regolamentare di settore.

Il Gestore, inoltre, non è tenuto a corrispondere alcun indennizzo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) Riconducibili all'utente finale e/o qualsiasi causa non imputabile al gestore che renda impossibile l'adempimento, (es.: assenza ad un appuntamento concordato, manomissione, danneggiamento, ecc.)
- b) Riconducibili a terzietà/o qualsiasi causa non imputabile al gestore che renda impossibile l'adempimento, (es.: mancato ottenimento di atti autorizzativi e/o permessi da parte della P.A., manomissioni e/o danneggiamenti per mano di terzi, ecc.);
- c) cause di forza maggiore, eventi naturali eccezionali, stato di calamità dichiarato dall'autorità competente, scioperi, ecc;

Si precisa che l'erogazione degli indennizzi è subordinata all'esposizione di un reclamo formale da parte dell'utente finale ed all'esperimento di eventuali e/o ulteriori verifiche da parte del gestore volte al fine esclusivo di appurare la sussistenza e/o permanenza o meno dei disservizi eventualmente denunciati dagli utenti. In difetto delle informazioni minime necessarie per identificare l'utente finale dai reclami e/o da altra comunicazione, (es.: estremi anagrafici dell'utente, numero di utenza, indirizzo di fornitura, indirizzo di residenza dell'utente se diverso da quello di fornitura, recapito telefonico dell'utente, disservizio/guasto lamentato), non sarà possibile, al gestore, corrispondere l'indennizzo eventualmente dovuto.

In tutti i casi di esclusione e/o nel caso in cui non sia possibile identificare l'utente finale e/o risalire alla causa del disservizio/guasto lamentato, il gestore si ritiene esonerato da qualsiasi responsabilità.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'utente attraverso accredito del corrispondente importo in bolletta, sotto forma di detrazione, ovvero mediante bonifico alle coordinate di conto corrente bancario indicate dall'utente finale.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro centottanta (180) giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.



Si allega in calce la tabella riassuntiva degli standard generali e specifici.





## 12 TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
		Standard	Standard	
1 Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
2 Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
3 Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
4 Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
5 Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	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
6 Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
7 Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
8 Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
9 Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
10 Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
11 Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
12 Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
13 Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da del gestore	30 euro
14 Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
15 Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
16 Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
17 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
18 Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
19 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
20 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
21 Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
22 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
23 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
24 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolato a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
25 Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	5 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
26 Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi $\leq$ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$		
		4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$		
		6/anno se consumi $>$ 3000 mc		
27 Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
28 Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
29 Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
30 Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
31 Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
32 Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle Singole prestazioni
33 Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
34 Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
35 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
36 Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
37 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
38 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
39 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro
40 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	90% delle singole prestazioni