

Au.

n Bn



Città di Modica

CARTA DEI SERVIZI del Servizio Idrico Integrato

Modifiche a far data dal 1° gennaio 2021

*Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – ARERA
deliberazione 16 luglio 2019, n. 311/2019/R/IDR*



All'art. 10 "Modalità e tempo di attivazione della fornitura" inserire il comma 3:

Articolo 10

Modalità e tempo di attivazione della fornitura

1. Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.
2. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.
3. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

All'art. 11 "Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura" inserire i commi 4, 5 e 6:

Articolo 11

Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

1. Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
2. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.
3. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo art. 61, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente art. 1 il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.
4. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo 10, comma 10.3, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.
5. Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
 - a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
 - b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.
6. Nei casi di cui all'articolo 11, comma 11.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
 - a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
 - b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'art. 13, commi 2, 3 e 4".

All'articolo 12 sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) la rubrica "Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità" è sostituita dalla seguente: "Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità".
- b) il comma 1:

“1. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi del successivo art. 13, commi 2 e 3 la data di riattivazione della fornitura.”

è sostituito dal seguente:

“1. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per 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, in coerenza con il successivo art. 13, commi 2 e 3.”.

All’articolo 13 sono apportate le seguenti modificazioni:

a) la rubrica *“Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità”* è sostituita dalla seguente: *“Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a morosità”.*

b) il comma 1:

“1. Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell’utente finale a seguito del pagamento da parte di quest’ultimo delle somme dovute.”;

è sostituito dal seguente:

“1. Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell’utente finale a seguito del pagamento da parte di quest’ultimo delle somme dovute.”.

All’articolo 40 *“Modalità per la rateizzazione dei pagamenti”* sono apportate le seguenti modificazioni:

a) il comma 1:

“Il gestore garantisce all’utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell’addebito medio riferito alle bollette emesse all’utente nel corso degli ultimi 24 mesi.”

“1. Il gestore è tenuto a garantire all’utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell’80% il valore dell’addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente art. 36.”.

b) dopo il comma 6 è aggiunto il seguente:

“7 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.”.

All’art. 48 *“Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione”*, al comma 1 si aggiunge la lettera e):

“e) nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all’utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando in particolare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il gestore si impegna a partecipare per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte dell’utente finale e la cui procedura sia gratuita.”.

All’art. 52 *“Obblighi e contenuti minimi dello sportello on line”*, il comma 1:

“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 telefonici per contattare il gestore.”

è sostituito dal seguente:

“1 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 telefonici per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie”.