

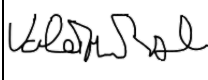




ISTRUZIONE OPERATIVA

Attivazioni, variazioni e cessazioni contrattuali

Tavola Aggiornamenti

REV.	DATA ENTRATA IN VIGORE	DESCRIZIONE/ MODIFICA	REDATTO DA:	VERIFICA TECNICA	VERIFICA DI SISTEMA QUALITÀ	APPROVATO DA:
00	24.03.2017	Documento base	CARLO CAUDURO	STEFANO PIRAS	VALENTINA PISTOLESI	SANDRO MURTAS
01	20.01.2020	Revisione	STEFANO PIRAS ANDREA PISANO	STEFANO PIRAS	VALENTINA PISTOLESI	SANDRO MURTAS
02	22.07.2022	Revisione	ANDREA PISANO 	STEFANO PIRAS 	VALENTINA PISTOLESI 	STEFANO PIRAS  VALENTINA PISTOLESI 

Note: I destinatari di questo documento sono responsabili dell'eliminazione delle copie di documenti superati o abrogati dal presente

Settori destinatari

CLI	Clients	Proprietario
COP	Conciliazione e precontenzioso	Coinvolto

(Nota: la sezione seguente si compila solo se il documento assume rilevanza ai sensi del Modello 231 o del Piano Anticorruzione rif. L. 190/2012)

Il presente documento costituisce integrazione alla parte speciale del Modello D.Lgs 231/2001.

Settore Servizi Legali: Il Responsabile (firma)

Il presente documento assume rilevanza ai sensi del Piano Anticorruzione rif. L. 190/2012

Settore Servizi Legali: Il Responsabile (firma)

Indice

1	Scopo.....	3
2	Campo di applicazione e disponibilità.....	3
3	Riferimenti	3
4	Informazioni documentate collegate	4
4.1	Documenti da revisionare e superati	4
4.2	Documenti nuovi.....	5
4.3	Informazioni documentate e basi dati.....	5
4.4	Piattaforme e software	5
5	Definizioni.....	6
6	Responsabilità	10
7	Interfacce organizzative.....	12
8	Attrezzature e materiali previsti	13
9	Rischi	13
10	Dispositivi di protezione individuale.....	13
11	Modalità operative	13
11.1	Premessa.....	13
11.2	Richiesta di "prima attivazione" (attivazione su punto di erogazione esistente e mai utilizzato da Cliente).....	16
11.2.1	Attivazione contestuale all'esecuzione lavori	17
11.2.2	Attivazione non contestuale all'esecuzione lavori	19
11.2.3	Lavori eseguiti dal Cliente senza autorizzazione Abbanoa	21
11.2.4	Frazionamento di utenza condominiale e frazionamento di utenza intestata a impresa costruttrice ..	21
11.3	Richiesta di riattivazione/subentro (su utenza cessata)	24
11.4	Richiesta di riattivazione a seguito di sospensione.....	27
11.5	Richiesta di voltura	27
11.5.1	Voltura semplice	28
11.5.2	Voltura per successione onerosa	32
11.5.3	Voltura per successione gratuita (mortis causa)	34
11.6	Richiesta di variazione contrattuale	35
11.6.1	Richiesta di variazione da parte del Cliente	35
11.6.2	Richiesta interna di bonifica/variazione contrattuale	37
11.7	Richiesta di disattivazione fornitura	40
11.8	Gestione del deposito cauzionale	41
11.8.1	Gestione deposito in fase di attivazione, riattivazione/subentro e voltura	41
11.8.2	Gestione deposito in caso di voltura a titolo gratuito e variazione contrattuale	41
11.8.3	Gestione deposito in caso di cessazione contrattuale.....	42
11.8.4	Gestione esenzioni e riduzioni del deposito	42
11.8.5	Deposito con forme alternative di pagamento – fideiussione	42
11.9	Modifica e aggiornamento dell'attributo di prescrittibilità del servizio	43
12	Basi dati e gestione.....	44
13	Indicatori qualità, monitoraggio e registrazioni	45
14	Allegati	45
15	Lista di distribuzione	46

1 Scopo

Scopo della presente Istruzione Operativa (IOP) è rendere disponibili le informazioni necessarie per la corretta gestione di tutte le attività con impatto sul contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato (SII).

2 Campo di applicazione e disponibilità

La IOP si applica ai seguenti processi organizzativi censiti dal RGSPQP002 presidiati dal Settore Clients, nella gestione delle richieste commerciali del Cliente, e da altri Settori specificatamente individuati dalle procedure aziendali in vigore:

- Attivazione fornitura
- Subentro-Riattivazione fornitura
- Volture e variazioni contrattuali
- Disattivazione richiesta dal Cliente
- Post-slaccio
- Gestione anomalia contratto

Si rimanda a IOPCLI011 per la contrattualizzazione di conferitori e attività produttive e alla IOP-CLI013 per la gestione dei Condomini con servizio di riparto.

La IOP è resa disponibile su ECM Alfresco e Intranet aziendale.

3 Riferimenti

- Regolamento del Servizio Idrico Integrato (modificato con D.C.S. n. 34 del 21 ottobre 2014)
- Carta del Servizio Idrico Integrato (modificata con D.C.I. n. 11 del 19 aprile 2021)
- Regolamento di attuazione dell'articolazione tariffaria (Allegato alla Deliberazione del CIA n. 28 del 14 ottobre 2019)
- Deliberazione ARERA n. 86/2013/r/idr - Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato
- Deliberazione ARERA n. 643/2013 - Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento
- Deliberazione ARERA n. 655/2015/r/idr - Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono
- Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/idr - Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale
- Deliberazione ARERA n. 638/2016/R/idr - Avvio di procedimento per l'adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ai fini di equità sugli altri utenti
- Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/idr - Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti
- Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr - Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato
- Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/idr - 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
- Determina AU n. 227/2014
- Determina AU n. 121/2015
- Determina AU n. 128/2018
- PCSCLI000 - Pianificazione e controllo attività Settore Clients
- LGDPQP004 - Regole di funzionamento generale Ciclo Attivo
- RGSPQP002 - Registro dei processi organizzativi

- LGDPQP005 – Sistema protocollazione informatico
- PCSCLI001 – Gestione dei servizi al Cliente
- IOPCLI004 – Regularizzazione e applicazione sanzioni
- IOPCLI006 – Dilazione pagamenti
- IOPCLI011 – Contrattualizzazione conferitori rifiuti liquidi e scarichi industriali
- IOPCLI014 – Gestione agenda appuntamenti
- PCICLI022 – Rimborsi monetari e compensazioni
- PCICLI023 – Gestione post slaccio
- PCICLI024 – Allacciamento alla rete idrica e fognaria
- PRTCLI001 - Classificazione e aggiornamento anagrafica dei Clienti del SII
- IOPBIL015 – Pianificazione, controllo e validazione ODL di Misure campo
- IOPBIL016 – Esecuzione ed esitazione ODL di Misure campo
- IOPBIL021 - Gestione esiti ODL di campo e anomalie su PDE e contatori in database
- PCICBI032 – Gestione domiciliamenti bancarie
- CKLCLI001 - Integrazione documentale per regularizzazione richiesta prestazioni
- CKLCLI005 – Richiesta nulla osta a responsabile
- ODS n. 07/2017: Nuove modalità di pagamento del Deposito Cauzionale e dei costi a carico del cliente previsti nel SII
- ODS n. 56/2019 - Introduzione del nuovo sportello online Abbanoa e della relativa mobile app. Cambiamenti per il Cliente e variazioni sui processi interni di Ciclo Attivo
- ODS n. 63/2019 - Implementazione del nuovo sportello online Abbanoa. Integrazione richieste CRM attivabili dal Cliente e adeguamenti configurazioni software
- DDS n. 12/2020 - Sviluppo della Cartella Cliente vista interna e dell'estratto conto di Net@H2O e introduzione della Cartella Cliente web ("vista Cliente")
- DDS n. 10/2021 - Introduzione delle funzionalità di gestione dei Comuni con fornitura a bocca di serbatoio
- DDS n. 31/2021 - Funzionalità software e modalità operative per applicazione Delibera ARE-RA n. 547/2019
- DDS n. 19/2022 - Verifica e aggiornamento consumo medio annuo utenze del Servizi Idrico Integrato, aggiornamento dei valori di consumo medio per tipologia tariffaria.
- Manuali utente Net@H2O su intranet aziendale

4 Informazioni documentate collegate

4.1 Documenti da revisionare e superati

- a) subiscono modifiche e pertanto necessitano di revisione
 - N.a.
- b) vengono abrogati e superati dal nuovo documento in emissione
 - LGDPQP004R2: Regole di funzionamento generale Ciclo Attivo (superati par. 8.14, 8.15, 8.16, 8.17, 8.20)
 - AL01_IOPCLI002R0: Integrazione documentale per regularizzazione richiesta prestazioni.
 - DDS n. 04/2015: Successione nel contratto e correlate richieste di cessazione
 - NOCCLI003R0: Frazionamento utenze morose o subentro a impresa costruttrice morosa
 - ODS n. 09/2016: Adozione nuovo modulo "Richiesta e contratto di attivazione del servizio idrico integrato" (MODCLI001R0) e assolvimento della relativa imposta di bollo in modo virtuale
 - DDS n. 10/2017: Introduzione fase sperimentale IOPCLI002 (Prima attivazione, riattivazione, subentro, voltura, altre modifiche contrattuali, disattivazione fornitura)
 - ODS n. 01/2020: Applicazione della Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/idr - "Approvazione

del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”: disposizioni operative per il go-live e principali elementi di novità rispetto ai processi aziendali

- ODS n. 37/2020 – Annullamento bollette per gestione di voltture, altre attivazioni, variazioni e bonifiche contrattuali retroattive
- DDS n. 03/2021 - Annullamento bollette emesse da oltre un anno per gestione di attivazioni, variazioni e bonifiche contrattuali retroattive. Estensione dell’autonomia operativa del Settore Clients
- IOPCLI002R1: Attivazioni, variazioni e cessazioni contrattuali
- AL01R0_IOPCLI002R1: Categorie tariffarie
- AL02R0_IOPCLI002R1: Manuale operativo di gestione deposito cauzionale

4.2 Documenti nuovi

- AL01R0_IOPCLI002R2: Categorie tariffarie

4.3 Informazioni documentate e basi dati

- Net@H2O relativamente alle informazioni sulle utenze del SII
- Geocall WFM relativamente alle informazioni sugli ODL di campo
- Seedoo relativamente alla corrispondenza protocollata da/verso i Clienti

4.4 Piattaforme e software

Piattaforme / Software	In uso	In lettura
NET@H2O	X	
GEOCALL WFM		X
SEEDOO	X	
SW CONTENZIOSI PASSIVI GRC (ABBAPP)		X
SW LEGALI AQ (ABBAPP)		X
REDMINE	X	
ALFRESCO	X	
BI		X
SIRIS - BLU – ACQUA (dismesso)		X
LOGOS (dismesso)		X
FLOSS GC (dismesso)		X
SUGAR CRM (dismesso)		X

Sono inoltre a disposizione del Settore Clients i seguenti database e archivi:

- **DB Fuori ruolo** – DBACLI001
- **DB Denunce** - DBABIL001
- **DB Lottizzazioni** disponibile sulla cartella server \\abbanoa.local\dati\CA Viale Diaz 77 - Documenti\Lottizzazioni
- **Archivio Utenze in telelettura** disponibile sulla cartella server \\abbanoa.local\dati\CA Viale Diaz 77 - Documenti\Misure\contatori con telelettura
- **DB Affidamenti, relativo a posizioni affidate in esecuzione ai Legali**, disponibile su ECM Alfresco (percorso GRC>09 scambio>01 Clients> Esecuzione)
- **DB Censimento aree servite da acqua/fogna/depurazione** disponibile su ECM Alfresco (percorso CLI >05: condivisa-Clients >07: esenzioni depurazione)
- **Archivio Fuori Ruolo** (schede di censimento e file riepilogativi) disponibile nella cartel-

la server \\abbanoa.local\dati\CA Viale Diaz 77 - Documenti\Misure. La cartella generale è articolata in 3 cartelle per macro-area (nord, centro, sud) che contengono le cartelle relative ai distretti a loro volta suddivise per Comune

5 Definizioni

Definizioni

- Agenda Net@H2O (Agenda): Funzionalità per la gestione degli ODL di campo che necessita-
no di appuntamento con il Cliente
- Alfresco: Piattaforma web di archiviazione e gestione dei documenti aziendali
- Allaccio fognario: Condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico del
fabbricato alla pubblica fognatura; inizia di norma da pozzetto con sifone posto al confine tra
la proprietà pubblica e quella privata e termina con il collettore fognario
- Allaccio idrico: 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 conse-
gna dell'acquedotto, individuato con il contatore o con la valvola di sezionamento posta al
confine tra la proprietà pubblica e quella privata
- ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
- Atti autorizzativi: 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: Avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo con-
tratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura)
- Attività CRM (processo CRM): Processo informatico di Net@H2O strutturato secondo un work
flow articolato in "stati" che definiscono le fasi di lavorazione ricondotte alla responsabilità
dei diversi uffici /gruppi. Le attività CRM concorrono all'attuazione dei processi organizzativi
di Ciclo Attivo e sono conseguentemente configurate
- B2B: Utenze del SII per uso privato
- B2C: Utenze del SII per uso commerciale
- BI: Piattaforma aziendale di business intelligence che include estrattori e report a supporto
dell'analisi dei dati residenti nei database dei software in uso
- Bolletta: Documento di tipo B che attesta la fatturazione postale o elettronica dei consumi di
un contratto di fornitura dei servizi idrico/fognatura/depurazione
- Carta dei Servizi: Documento con il quale l'Ente Gestore assume una serie di impegni nei
confronti del Cliente riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione del Servizio, gli stan-
dard di qualità e informa il Cliente sulle modalità di tutela previste
- Cartella Cliente: Ambiente di Net@H2O che contiene i dati, oltre che i documenti, relativi a
tutti gli "eventi" legati ad una certa anagrafica Cliente, e ai suoi servizi, disposti in ordine
cronologico
- Cartella Cliente web: Funzionalità dello Sportello online finalizzata ad esporre il sottoinsieme
delle informazioni della Cartella Cliente relativamente agli eventi che si sono verificati nella
storia del rapporto contrattuale con Abbanoa
- Categoria tariffaria: Attributo che descrive la tipologia tariffaria applicata al Servizio. Ad ogni
categoria sono assegnati uno o più codici merceologici in base al tipo di fornitura (sotto-
tipologia d'uso)
- Cessazione amministrativa: Attività di chiusura del servizio a sistema da eseguirsi decorsi 90
giorni dalla avvenuta sospensione della fornitura o preliminarmente alla registrazione di ri-
chiesta di subentro su utenza slacciata; comporta l'evoluzione dello stato del servizio da 1-3
a 2-0

- Ciclo attivo: Insieme dei processi aziendali necessari alla gestione di tutti i possibili eventi all'interno del rapporto con i Clienti
- Ciclo di fatturazione: Aggregato di Clienti in base alla periodicità di fatturazione e/o alla tipologia
- Cliente (utente finale): Persona fisica o giuridica che ha stipulato il contratto di fornitura con il Gestore del SII
- Cliente potenziale: Soggetto che presenta richiesta pur non avendo ancora stipulato contratto di fornitura
- Codice Anagrafico: Codice che individua il Soggetto/Cliente, titolare di uno o più servizi
- Concessione: Profilo tariffario attribuito ad un servizio in un dato periodo di tempo a decorrere da una determinata data di inizio (data di decorrenza)
- Condominio: Edificio con almeno due unità immobiliari, di proprietà in via esclusiva di soggetti che sono anche comproprietari delle parti comuni. Il condominio viene assimilato a persona fisica e pertanto viene identificato da denominazione e codice fiscale
- Condominio orizzontale: Complesso di unità abitative è sviluppato in orizzontale; la tipologia edilizia più ricorrente è quella delle case a schiera, ma il termine ai fini delle presenti condizioni contrattuali include anche i cc.dd. "supercondomini", vale a dire quei complessi edilizi distinti in diversi corpi di fabbrica che, pur essendo strutturalmente autonomi, sono dotati di strumenti destinati al servizio comune dei diversi corpi di fabbrica stessi (viali di transito, impianto di riscaldamento, zone a verde, guardiola del portiere, illuminazione, distribuzione acqua e collettamento fognario), le lottizzazioni all'interno delle quali il Gestore non gestisce il servizio idrico integrato, i consorzi, le comunioni di proprietari e altre forme associative, il cui servizio è erogato in base ad un contratto di somministrazione
- Condominio verticale: Complesso di unità abitative sviluppato in verticale
- Consumo medio annuo (CA): Valore calcolato, almeno una volta all'anno entro il 31 luglio, come differenza tra le ultime due letture disponibili che coprono un periodo di almeno 300 giorni, moltiplicato per il tasso tendenziale di variazione del consumo annuo negli ultimi 3 anni osservato fino all'anno precedente
- Contatore divisionale: Contatore, posizionato dopo il contatore master, per registrare i consumi di una singola unità abitativa all'interno di Condominio
- Contatore master: Contatore fiscale Abbanoa, posizionato a bordo lotto e a monte della fornitura, nel limite tra la proprietà privata e la proprietà pubblica; corrisponde al contatore assegnato al Condominio di cui registra i consumi di tutte le unità immobiliari facenti capo al condominio. E' di tipo P quando l'eccedenza attribuita integralmente al contratto centrale che viene fatturato per i soli consumi corrispondenti all'eccedenza. E' di tipo F quando l'eccedenza è ripartita tra i divisionali (in parti uguali o in proporzione ai consumi dei singoli divisionali). Il contratto centrale non viene fatturato
- Contratto di fornitura: Atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio
- Cruscotto Cliente: Modulo di Net@H2O che consente azioni di visualizzazione dei dati ed attività, associati ad un determinato Cliente
- EGAS: Ente di Governo dell'Ambito della Regione Sardegna. L'Ente di governo dell'Ambito è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche
- Erede: Persona fisica o giuridica che in forza di successione ereditaria come disciplinata dal Codice civile succede a Cliente che aveva precedentemente stipulato il contratto di fornitura SII
- FELPR: Fatturazione elettronica verso i privati
- FEPA: Fatturazione elettronica verso le Pubbliche Amministrazioni

- Form: Funzionalità di Net@H2O che consente azioni di visualizzazione, inserimento e modifica dati al di fuori dei "processi CRM" configurati sul sistema
- Geocall WFM: Software di pianificazione, esecuzione e monitoraggio degli ODL di campo integrato con Net@
- Gestore: Soggetto giuridico che esercisce i servizi nei settori regolati dall'Autorità
- Indennizzo automatico: Importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità
- ISEE: Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159
- Lista validazione e smistamento: Form di Net@H2O utilizzata per la consultazione delle attività generate/assegnate
- Morosità: Inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura
- Net@H2O (Net@): Sistema informatico aziendale di gestione dei processi di Ciclo Attivo
- Net@report: Ambiente di Net@H2O che contiene funzionalità di estrazione dati e reportistica
- ODL/ODI: Ordine di Lavoro (o Ordine di Intervento) amministrativo o di campo generato su Net@H2O. Gli ODL di campo sono inviati a Geocall WFM. Il risultato di un ODL è definito da una causale d'esito
- Piano di rientro (PDR): Documento che definisce i termini della rateizzazione del debito richiesta da Cliente e concessa dal Gestore
- Prima attivazione della fornitura: Avvio dell'erogazione del servizio, a seguito della stipula di un contratto di fornitura, su un punto di erogazione creato dopo un nuovo allaccio (richiesto contestualmente all'attivazione) o su un punto di erogazione predisposto e mai attivato
- Pro.mo.: Modulo di Net@H2O finalizzato al controllo dei dati imputati, modificati o cancellati sul sistema. Fornisce informazioni dettagliate sull'operazione svolta, l'esecutore, la data e ora di esecuzione. E' abilitato a tutti gli utenti appartenenti al gruppo "speciale" "Monitoraggio"
- Punto di erogazione (PDE): Punto in cui è l'acqua viene consegnata dal Gestore del SII al Cliente. Il PDE coincide con il punto di ubicazione del contatore
- Redmine: Piattaforma web che i Responsabili o Key User devono utilizzare per segnalare anomalie e richiedere supporto operativo sui software della suite Net@ e su Geocall WFM
- Regolamento del Servizio Idrico Integrato: Documento che disciplina l'attività di erogazione del SII da parte del Gestore con riferimento ai rapporti con gli utenti
- Rete idrica: L'insieme delle infrastrutture di accumulo e distribuzione all'utenza. Non sono considerate reti idriche le condotte di adduzione ai serbatoi (condotte foranee)
- Rete fognaria: L'insieme delle infrastrutture di raccolta dei reflui sino al recapito al depuratore comunale. Non sono considerate reti fognarie i collettori esterni di adduzione ai depuratori consortili
- Riattivazione/subentro: Ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna. Può essere:
 - presentata da soggetto titolare dell'utenza chiusa - precedentemente disattivata ("Riattivazione")
 - presentata da soggetto titolare dell'utenza sospesa per morosità/resi postali/mancata regolarizzazione (Riattivazione a seguito di sospensione)
 - presentata da soggetto diverso da quello titolare dell'utenza chiusa - precedentemente disattivata (Subentro proprio o semplicemente subentro su utenza cessata)
 - presentata da soggetto diverso da quello titolare dell'utenza sospesa per morosità/resi postali/mancata regolarizzazione

La riattivazione/subentro è sempre su PDE senza contatore fatto salvo che per le utenze do-

ve la fornitura è chiusa senza rimozione del contatore ("riapertura")

- **Richiedente:** Persona fisica o giuridica che richiede l'erogazione di una delle prestazioni offerte dal Gestore
- **Riparto:** Forma di contrattualizzazione con la quale il servizio idrico viene erogato ad un Condominio tramite contatore master e i consumi delle singole utenze sono misurati mediante misuratori "divisionali" a defalco. Il servizio di riparto viene distinto per Condominio orizzontale o verticale che rileva anche ai fini dei costi addebitati. Il servizio comprende le attività lettura, ripartizione, fatturazione consumi, gestione incassi e individuazione e riscossione delle morosità relative ai contatori divisionali
- **RQSII:** Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono
- **Seedoo:** Software di protocollazione e gestione della corrispondenza cartacea ed elettronica integrato con Net@H2O
- **Servizio (codice Servizio):** Fornitura attivata presso un determinato punto di erogazione in base ad un contratto di fornitura. Lo "stato" del servizio è definito dalla combinazione delle codifiche relative allo stato del servizio/contratto e lo stato del contatore
- **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
- **Sportello online:** Area del portale web integrata con Net@H2O che consente al Cliente la consultazione dei dati delle proprie utenze e formulare richieste di prestazione, reclami e richieste di informazioni
- **Standard di qualità generali ex Del. 655/15 di ARERA:** Indicatori previsti dalla Del. 655/15 di ARERA (RQSII) per il monitoraggio delle performance del Gestore del Servizio Idrico Integrato calcolati nel complesso delle attività eseguite
- **Standard di qualità specifici ex Del. 655/15 di ARERA:** Indicatori previsti dalla Del. 655/15 di ARERA (RQSII) per il monitoraggio di specifiche prestazioni richieste al Gestore del Servizio Idrico Integrato. Il mancato rispetto degli standard comporta il riconoscimento di indennizzo automatico agli utenti
- **TIR (tipo intervento richiesto):** Declinazione dell'attività CRM che specifica la tipologia di intervento da eseguire
- **Titolario:** Elenco delle possibili categorie con le quali è possibile classificare le comunicazioni in entrata/uscita su software Seedoo e, in generale, tutti i documenti da archiviare su Net@H2O
- **Utenza abusiva:** Utenza che fruisce del servizio idrico, senza contatore Abbanoa, ovvero in assenza di un contratto di fornitura attivo
- **Utenza diretta domestica:** Utenza servita direttamente dalla rete pubblica a favore di un soggetto persona fisica ove la risorsa è destinata all'uso alimentare, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno di unità abitative
- **Utenza diretta domestica residente:** Utenza domestica servita direttamente dalla rete pubblica a favore di un soggetto persona fisica con un singolo misuratore che fornisce acqua ad unica unità immobiliare in cui risiede l'utente sottoscrittore del contratto di fornitura (abitazione principale)
- **Utenza diretta domestica non residente:** Utenza domestica servita direttamente dalla rete pubblica a favore di un soggetto persona fisica con un singolo contatore che fornisce acqua ad unica unità immobiliare in cui l'utente sottoscrittore del contratto di fornitura non risulta residente
- **Utenza fuori ruolo:** Utenza che fruisce del servizio idrico senza essere registrata dal Gestore
- **Utenza non domestica:** Utenza servita direttamente dalla rete pubblica che distribuisce acqua a favore di soggetti persone fisiche o giuridiche per usi diversi da quello domestico (usi industriali, commerciali, agricoli etc...)
- **Voltura:** Richiesta di attivazione del servizio, con contestuale variazione nella titolarità del

contratto o dei dati identificativi, su punto di consegna attivo (ovvero con contatore già presente sul posto)

Acronimi attività CRM

CODICE	RICHIESTA
A01	Attivazione contestuale esecuzione lavori
A02	Subentro/Riattivazione fornitura
A03	Prima attivazione della fornitura
A400	Dilazione del debito
A410	Variazione indirizzo di recapito
A401M	Dilazione del debito parametrizzabile
A510	Variazioni contrattuali
A904	Agevolazione deposito cauzionale
A908	Richiesta interna annullamento/rettifica
A914	Registrazione richiesta cliente
A915	Segnalazione anomalie contrattuali
A916	Segnalazione anomalie contatore
A924	Fatturazione saldo consumi
A929	Deselezione servizi in fatturazione
B547	Prescrittibilità servizi
BF75	Blocco autoconsumo
D01	Disattivazione della fornitura
D01R	Disattivazione della fornitura d'ufficio
E01HA	Esecuzione Lavori Carico Cliente
I201V	Cessazione amministrativa
I304V	Verifica nucleo ispettivo
I307V	Verifica generica amministrativa
R01	Riattivazione per morosità/contratti
S01	Voltura ordinaria
S01R	Voltura retroattiva
S02	Voltura gratuita/per successione
V04	Verifica lettura per voltura
VDISA	Variazione disalimentabilità servizio
M22 (ODI)	Accertamento di Nucleo ispettivo MASSIVO

6 Responsabilità

Macro-attività	CLI (FO/BO)*	MIS_S	DIS	CNT
Verifica e registrazione delle richieste	R/E			
Eventuali autorizzazioni interne	R/E			
Creazione/modifica servizio	R/E			
Generazione e invio ODL di campo	R/E	I		
Esecuzione ordine		R/E	C	I

Macro-attività	CLI (FO/BO)*	MIS_S	DIS	CNT
di lavoro sul campo				
Gestione esiti degli ODL di campo				R/E
Riscontro al Cliente	R/E (Prestazione senza uscita di campo)			R/E (Prestazione con uscita di campo)

*o altro Settore autorizzato ad intervenire sul contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Responsabilità:

- R: soggetto responsabile della corretta esecuzione dell'attività
- E: soggetto esecutore della attività
- C: soggetto che collabora (supporta) all'esecuzione dell'attività
- I: soggetto che viene informato della esecuzione dell'attività

Acronimi di Settori/UO/Servizi

Organigramma S017	Ufficio Net@	Acronimo Struttura
Amministratore Delegato – Segreteria		AAD
Direzione generale		DGA
PQP		PQP
Clients		CLI
UO Front office		FO
Servizio Front office (Distretto 1, 2...8)	Front office (sportello)	FO_S
UO Contact center		BO/CC
	BO CLI-GR	BO
	Call center (Assistenza clienti)	CC
UO Anagrafica	BO Anagrafica	AN
Billing		BIL
UO Nucleo Ispettivo	BO Servizio ispettivo	ISP
UO Misure-Programmazione attività letture/consumi/commesse	BO Letture	LET
UO Misure-Esecuzione commesse	BO Misure Campo	MIS
Servizio Misure-Esecuzione commesse (Distretto 1, 2...8)	BO Misure Campo	MIS_S
UO Misure-Database CNT	BO Misure DB	CNT
UO Fatturazione	BO Fatturazione	FAT
Servizio Fatturazione (Nord, Sud)	BO Fatturazione	FAT_S
Servizio Rettifica Fatturazione	BO Rettifica fatture	RFAT
Conciliazione e Precontenzioso		COP
UO Soluzione negoziata contenzioso	BO Soluzione negoziata	SN
UO Reclami	BO Reclami	REC
Servizio Reclami (Nord, Centro, Sud)	BO Reclami	REC_S
Gestione e recupero del credito		GRC
UO Sollecito regolamentare e slacci	BO Sollecito e slaccio	SOL
UO Sollecito e rintraccio domiciliare	BO Dunning	DUN
UO Ingiunzione fiscale ed esecuzione	BO Ingiunzione fiscale	IF
UO Giudiziale commerciale	BO Giudiziale commerciale	GCOM
Contabilità e Bilancio		CBI

	Attivazioni, variazioni e cessazioni contrattuali	ISTRUZIONE OPERATIVA
		IOPCLI002R2
		Pag. 12/46

UO Contabilità	BO Contabilità	CON
UO Incassi	BO Incassi	INC
Servizi legali	BO Servizi legali	SSL
Distribuzione		DIS
UO TLC e Misure DIS (Segnalazione guasti)	Call center (Segnalazione guasti)	TLC
UO Esercizio reti (Distretto 1, 2, 8)	BO Distribuzione	DIS
Potabilizzazione		POT
UO Esercizio impianti (Nord, Centro, Sud)		POT
Depurazione		DEP
UO Autorizzazione scarico e atti autorizzativi		DEPA
Piattaforma Logistica e Tecnologica		PLT
Centro Comando e Controllo		CCC
UO Mezzi pesanti		MP
UO Magazzino		MAG
Servizi generali e patrimonio		SSG
UO Protocollo		PROT
UO Affari generali		AAG

S= Servizio (Distretto o Macro-area). Es: FO_S = Servizio di Front office distrettuale

Acronimi Ruoli

- Responsabile Apicale: RA
- Responsabile di UO: RUO
- Responsabile di Servizio: RSE
- Addetto/Incaricato di UO: AUO
- Addetto/Incaricato di Servizio: ASE

Codifica Posizione: Acronimo Ruolo-Acronimo Settore/UO. Es: RA-CLI, RUO-FO, RSE-FO_S, ASE-FO_S..)

Codifiche specifiche:

- BO_SMIST = sotto-area funzionale di BO per la acquisizione, verifica, classificazione e assegnazione delle richieste via posta cartacea ed elettronica protocollate con software Seedoo
- BO_PREST = sotto-area funzionale di BO specializzata nella verifica e gestione delle richieste di prestazione relative alla attivazione/variazione/cessazione del contratto di fornitura
- REF-BO = referente di una sotto-area funzionale di BO
- AUO-BO = genericamente l'addetto di una delle sotto-aree funzionali di BO
- REF-CC = referente call center
- AUO-CC = addetto al call center

7 Interfacce organizzative

a) Interne:

- FO/BO con MIS_S nella generazione di ODL di campo con/senza appuntamento
- BO con le Strutture che aprono attività CRM per richiesta di intervento sul servizio

b) Esterne:

- ASE-FO_S e AUO-BO con Cliente nella gestione delle richieste scritte da questi presentate

8 Attrezzature e materiali previsti

- N.a.

9 Rischi

La mancata applicazione della presente IOP comporta i seguenti livelli di rischio:

- mancata o tardiva gestione delle richieste del Cliente e conseguente mancato rispetto degli indicatori di qualità applicabili
- attivazione di contratti di fornitura in mancanza dei requisiti minimi previsti
- mancata attivazione di contratti di fornitura in presenza dei requisiti minimi previsti
- errato caricamento dei dati necessari all'attivazione, variazione o cessazione contrattuale con impatto sulla corretta fatturazione del servizio
- mancata o tardiva risoluzione delle anomalie contrattuali che inibiscono la corretta fatturazione dei servizi

10 Dispositivi di protezione individuale

- N.a.

11 Modalità operative

L'acquisizione, presa in carico e registrazione delle richieste di attivazione, modifica e cessazione contrattuale da parte del Cliente avviene secondo i principi generali già indicati dalla PCSCLI001. Pertanto, la gestione delle richieste presentate allo sportello territoriale è svolta dall'operatore ASE-FO_S sotto il controllo diretto di RSE-FO_S con il monitoraggio di RUO-FO; la gestione delle richieste presentate attraverso altri canali è svolta dall'operatore AUO-BO (BO_PREST) sotto il controllo diretto di REF-BO con il monitoraggio di RUO-BO/CC.

La gestione di richieste interne di bonifica/variazione contrattuale è responsabilità di BO_PREST, quindi svolta dall'operatore AUO-BO (BO_PREST) sotto il controllo diretto di REF-BO con il monitoraggio di RUO-BO/CC.

Si rinvia alla PCSCLI001 anche per indicazioni di dettaglio sui termini di applicazione degli indicatori di qualità previsti dalla Delibera n. 655/15 di ARERA.

I paragrafi che seguono illustrano le attività di processo specificatamente previste per ogni fattispecie contemplata dalla presente IOP. Per tutte le indicazioni di dettaglio necessarie all'utilizzo delle funzionalità del software si rinvia ai relativi Manuali utente.

11.1 Premessa

I processi descritti dalla presente IOP impattano sulla vestizione e sullo stato delle utenze del SII. La vestizione consiste nell'attribuzione ad un servizio di tutti gli elementi (codici tariffari, imposte, algoritmi, quote fisse, usi merceologici..etc) caratterizzanti il profilo contrattuale dell'utenza.

La vestizione del servizio implica:

- la selezione della categoria tariffaria
- la eventuale modifica manuale per apportare delle specializzazioni necessarie (es: esenzione fognatura).

La fornitura può essere concessa per:

- tipologie d'uso domestico:
 - uso domestico residente
 - uso condominiale
 - uso domestico non residente
- tipologie d'uso diverse dal domestico:
 - uso industriale

- uso artigianale e commerciale
- uso agricolo e zootecnico
- uso pubblico non disalimentabile
- uso pubblico disalimentabile
- altri usi

Ai suddetti usi corrispondono differenti categorie contrattuali e relative tariffe secondo le disposizioni del Regolamento di attuazione dell'articolazione tariffaria vigente.

L'allegato n. 1 della presente IOP riporta le **categorie tariffarie** in vigore.

In occasione della domanda di attivazione del contratto di fornitura il richiedente indica tramite la modulistica aziendale:

- la tariffa richiesta secondo la nuova articolazione indotta dal TICS
- le autodichiarazioni sui dati dell'immobile
- i principali servizi richiesti (idrico, fognatura, depurazione)
- eventuali servizi specifici (fornitura acqua grezza, bocche antincendio pubbliche/private)

Nella selezione a sistema della tariffa da applicare, considerati i dati e le autodichiarazioni del richiedente, l'operatore di CLI considera:

- lo status di persona fisica/giuridica del richiedente
- la residenza/non residenza presso il luogo di ubicazione della fornitura
- i dati catastali dell'immobile
- l'attività eventualmente esercitata nell'immobile
- la presenza nella zona di servizi di fogna e depurazione sulla base delle informazioni riportate nel registro disponibile su ECM Alfresco aggiornato da DIS con indicazione per ogni Comune delle zone servite da fognatura e depurazione

La tabella seguente riporta, per ogni tipologia di anagrafica Cliente, le regole generali relative alle categorie tariffarie applicabili o escluse. Per la disamina di situazioni complesse non immediatamente interpretabili sulla base del Regolamento e della presente IOP, l'operatore di CLI fa riferimento al proprio responsabile diretto (RSE-FO_S, RUO-BO/CC).

Tipologia Cliente (Tipo Soggetto)	Tipologia (FE)	Tariffe applicabili	Tariffe non applicabili
Persona fisica	B2C	Tar. 1 DOMESTICO RESIDENTE Tar. 2 DOMESTICO NON RESIDENTE Tar. 10 ACQUA GREZZA	Tar. 3 PUBBLICO DISALIMENTABILE Tar. 4 PUBBLICO NON DISALIMENTABILE Tar. 5 INDUSTRIALE – PICCOLI (< 500 mc) Tar. 6 ARTIGIANALE E COMMERCIALE – PICCOLI (< 500 mc) Tar. 7 INDUSTRIALE – GRANDI (> 500 mc) Tar. 8 ARTIGIANALE E COMMERCIALE – GRANDI (> 500 mc) Tar. 9 AGRICOLO E ZOOTECNICO
Persona Giuridica	B2B	Tar. 3 PUBBLICO DISALIMENTABILE Tar. 5 INDUSTRIALE – PICCOLI (< 500 mc) Tar. 6 ARTIGIANALE E COMMERCIALE – PICCOLI (< 500 mc)	Tar. 1 DOMESTICO RESIDENTE Tar. 2 DOMESTICO NON RESIDENTE Tar. 4 PUBBLICO NON DISALIMENTABILE

Tipologia Cliente (Tipo Soggetto)	Tipologia (FE)	Tariffe applicabili	Tariffe non applicabili
		mc) Tar. 7 INDUSTRIALE - GRANDI (> 500 mc) Tar. 8 ARTIGIANALE E COMMERCIALE - GRANDI (> 500 mc) Tar. 9 AGRICOLO E ZOOTECNICO Tar. 10 ACQUA GREZZA	
Persona giuridica	Pubblica Amministrazione	Tar. 3 PUBBLICO DISALIMENTABILE Tar. 4 PUBBLICO NON DISALIMENTABILE Se l'ente esercita attività commerciali/industriali: Tar. 5 INDUSTRIALE - PICCOLI (< 500 mc) Tar. 6 ARTIGIANALE E COMMERCIALE - PICCOLI (< 500 mc) Tar. 7 INDUSTRIALE - GRANDI (> 500 mc) Tar. 8 ARTIGIANALE E COMMERCIALE - GRANDI (> 500 mc) Tar. 10 ACQUA GREZZA	Tar. 1 DOMESTICO RESIDENTE Tar. 2 DOMESTICO NON RESIDENTE Tar. 9 AGRICOLO E ZOOTECNICO
Altro (Condomini promiscui)		Tutte in funzione della composizione del Condominio dichiarata dall'Amministratore.	

Si veda il § 11.8 per indicazioni operative sulla gestione del deposito cauzionale.

Si rimanda a IOPCLI011 per la contrattualizzazione di conferitori e attività produttive e alla IOPCLI013 per la gestione dei Condomini con servizio di riparto.

Il **consumo medio annuo (Ca)** del servizio determina l'inserimento dello stesso in una **classe di consumo** e la conseguente attribuzione del **ciclo di fatturazione** che guida la periodicità di fatturazione (PCSBIL002). La classe di consumo del servizio è visibile nella maschera "Classificazione-Class. Num. Boll." del Cruscotto Cliente. Il Ca del servizio è visibile alla voce "Consumo previsto" della sezione "Consumi" nel Cruscotto Cliente. Lo storico del CA è visibile nella maschera "Classificazione-Storico CA" del Cruscotto Cliente.

In sede di attivazione di nuovo servizio il sistema attribuisce automaticamente la classe di consumo e il ciclo di fatturazione in base al Ca attribuito di default alla categoria tariffaria. La seguente tabella indica le logiche di attribuzione del ciclo di fatturazione.

Range consumo annuo (mc)	Numero bollette	Periodicità di fatturazione	Classe di consumo	Ciclo di fatturazione standard
0 - 100	3	Quadrimestrale	A	2
101 - 1.000	3	Quadrimestrale	B	3
1.001 - 3.000	4	Trimestrale	C	4
> 3.000	6	Bimestrale	D	55

In tutti i casi in cui in fase di attivazione di nuovo servizio l'operatore di CLI ritenga per comprovati motivi di dover variare il Ca, deve accertare la corretta attribuzione della classe di consumo e del ciclo di fatturazione. La variazione del Ca deve essere sottoposta a nulla osta del Responsabile diretto con CKLCLI005 (indicando sotto la voce "Altro" la richiesta di modifica del Ca) ed eseguita tramite la form "Dichiarazioni→ Delibera 655/15 e 218/16→Calcolo Class. Cons."

I seguenti cicli di fatturazione sono riservati esclusivamente alla categorizzazione di particolari tipologie di utenze del SII:

- 7: scarichi produttivi con linea Abbanoa
- 8: servizi in telelettura (watermind) con fatturazione quadrimestrale (classe C)
- 10: servizi di riparto
- 13: servizi in telelettura (watermind) con fatturazione bimestrale (classe D)
- 23: servizi in telelettura (watermind) con fatturazione quadrimestrale (classe B)
- 24: servizi in telelettura (watermind) con fatturazione quadrimestrale (classe A)

I seguenti cicli di fatturazione sono invece riservati esclusivamente alla categorizzazione di utenze non afferenti al SII:

- 9: conferitori
- 12: comuni approvvigionati a bocca di serbatoio

Lo stato del servizio descrive la sua condizione in un dato momento del ciclo di vita dell'utenza ed è definito dalla combinazione delle codifiche relative allo stato del servizio e lo stato del contatore.

Cod. stato servizio	Descrizione stato servizio	Cod. stato contatore	Descrizione stato contatore
0	Contratto non emesso	0	Contatore non presente
1	Servizio attivo	1	Contatore aperto
2	Disdettato da fatturare	2	Contatore chiuso per sosp.
3	Disdettato fatturato	3	Contatore chiuso per sosp. per morosità
4	Uscente per subentro in corso	4	Contatore chiuso per disdetta
5	Nuovo per subentro in corso		
7	Subentrato da fatturare		
8	Subentrato fatturato		
A	Servizio annullato		
B	Disdettato da fatturare – non subentrabile		
C	Disdettato fatturato – non subentrabile		
D	Attivo non fatturabile		
T	Servizio interrotto		

11.2 Richiesta di "prima attivazione" (attivazione su punto di erogazione esistente e mai utilizzato da Cliente)

La prima attivazione di una fornitura può avvenire soltanto se il punto di fornitura è stato preventivamente creato a sistema. Nel caso in cui il punto di erogazione debba essere predisposto sul campo è necessario eseguire preliminarmente i processi di preventivazione ed esecuzione lavori secondo quanto descritto dalla Procedura di allacciamento alla rete idrica e fognaria (PCICLI024) a cui si rimanda.

L'attivazione della fornitura può essere:

- contestuale all'esecuzione lavori da parte del Cliente (attività CRM A01), ossia con richiesta di quest'ultimo in occasione dell'accettazione dei requisiti tecnici indicati da Abbanoa. Questa modalità è prevista per utenze singole e mai per i Condomini. La richiesta di attivazione ri-

mane sospesa fino al completamento dell'attività CRM di esecuzione lavori (E01HA), ovvero si sblocca automaticamente al termine della stessa. Si veda § 11.2.1.

- non contestuale all'esecuzione lavori (attività CRM A03) se richiesta successiva all'esecuzione dei lavori o non eseguibile immediatamente per assenza dei requisiti di ammissibilità. Si veda § 11.2.2.

In caso di attivazione di contratto a termine (es: uso cantiere) l'attivazione del servizio è accompagnata dall'apertura di attività CRM di disattivazione (D01) con data esecuzione posticipata (stato SOSPO) corrispondente alla data di fine contratto prevista.

Per l'esecuzione della prima attivazione della fornitura la Delibera n. 655/15 di ARERA prevede l'indicatore "Tempo di attivazione della fornitura" fra la data di richiesta del Cliente e la data di effettiva attivazione della fornitura.

11.2.1 Attivazione contestuale all'esecuzione lavori

L'attività CRM di attivazione contestuale (A01) viene generata in occasione della ricezione della modulistica MODCLI016 all'avvio del processo di esecuzione lavori carico Cliente (E01HA) quando:

- il richiedente abbia precedentemente richiesto, con MODCLI001, l'attivazione del contratto contestualmente alla preventivazione lavori (eventualità da tracciare con nota in anagrafica in occasione della registrazione della richiesta di preventivazione)
- dall'analisi della richiesta risultino i requisiti di ammissibilità necessari:
 - completezza delle informazioni previste da modulistica, con particolare riferimento ai dati anagrafici del Cliente/richiedente (inclusi dati per fatturazione e recapito documenti), dell'immobile e del punto di presa (dati catastali, di ubicazione dell'immobile e della nicchia, dati comprovanti la titolarità), quelli necessari per il contratto (tariffa richiesta, servizi richiesti), eventuali dichiarazioni accessorie e di regolarizzazione (incluse quelle previste in presenza di morosità)
 - sottoscrizione da parte del richiedente secondo documento di identità
 - presenza e validità del titolo sull'immobile
 - presenza dei dati della concessione edilizia in caso di nuova costruzione
 - compatibilità dello stato del PDE secondo dati disponibili a sistema e informazioni acquisite dal Cliente
 - assenza di frodi, pregresse o in essere, come risultanti dalle attività CRM di Net@ (I304V, M22) e dal DBABIL001
 - assenza di insoluti di responsabilità del richiedente su altre eventuali utenze, salvo nulla osta rilasciato da RA-CLI secondo PCSCLI001 in caso di insoluti oggetto di richiesta di rettifica fattura/eccezione di prescrizione, conciliazione o soluzione negoziata inevasa

In presenza di morosità su altre utenze imputabili al richiedente, fatto salvo nulla osta di RA-CLI ai sensi quanto sopra esposto, l'attività CRM A01 non deve essere registrata; si procede al caricamento dell'attività CRM funzionale alla esecuzione lavori di predisposizione allaccio (E01HA) e si rinvia l'attivazione della fornitura (attivazione non contestuale con attività CRM A03) a seguito di regolarizzazione della posizione secondo quanto indicato dal § 11.2.2. Il rigetto della richiesta di contrattualizzazione presentata allo sportello territoriale viene documentato con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente la pratica (voce titolare "Nuova attivazione/riattivazione/subentro").

Se rilevato abuso o utenza fuori ruolo si procede secondo quanto indicato da IOPCLI004 in materia di regolarizzazione e applicazione sanzioni.

La richiesta di attivazione contestuale deve essere registrata alla data di consegna della modulistica di accettazione lavori (MODCLI016).

Con la generazione di attività CRM A01 ASE-FO_S/AUO-BO:

1. esegue la creazione del servizio e l'emissione contratto
2. verifica l'addebito automatico degli oneri di attivazione, deposito cauzionale (75% nella prima bolletta utile, 25% nella bolletta successiva), imposta di bollo. Gli oneri di imposta di bollo virtuale devono essere eliminati manualmente a sistema in caso di imposta di bollo apposta dal Cliente e, in genere, di costi già addebitati in precedenza (compresi costi addebitati in sede di preventivazione)
3. genera l'ODL di attivazione per MIS_S. Non si deve accodare l'ODL (anche se presente la funzionalità) in quanto il sistema evolve la richiesta in stato SOSP.

Precisamente le azioni di creazione del servizio sono:

- selezione della tipologia tariffaria spettante al Cliente, avendo cura in particolare di verificare la corretta attribuzione dei servizi di fognatura e depurazione
- indicazione delle unità abitative nella maschera delle concessioni, in cui il valore numerico inserito deve essere uguale nei campi totale e numero unità. Dopo tale operazione è fondamentale eseguire salvataggio. Laddove, dopo il salvataggio uscita, il sistema non calcoli il deposito è sufficiente dare input mediante tab. Il mancato calcolo del deposito genera un'anomalia in fase di fatturazione
- verifica nella maschera delle concessioni della data di decorrenza e delle impostazioni automaticamente attribuite dal sistema per quota fissa e imposte
- verifica nella maschera "altri algoritmi" la correttezza delle impostazioni per quota fissa e imposte
- imputazione dei dati catastali entrando nella apposita maschera
- emissione del contratto con indicazione della data di decorrenza corretta che corrisponde alla data di registrazione
- imputazione del codice univoco/destinatario per la fatturazione elettronica (per PA obbligatorio in coerenza con l'informazione precedentemente impostata sull'anagrafica Cliente – si veda Manuale utente sulla Fatturazione elettronica FELPR)

Nel caso di attivazione di utenze singole la maschera delle concessioni riporta esclusivamente la riga corrispondente alla categoria contrattuale precedentemente selezionata. Nel caso di attivazione di utenze condominiali la maschera riporta tutte le categorie esistenti e chiede di indicare il numero totale delle utenze (concessioni) e il numero di utenze per ogni categoria. Per i Condomini è inoltre possibile indicare la percentuale di consumo da attribuire alle utenze sulla base di eventuale dichiarazione scritta dell'amministratore.

L'attività CRM A01, così avviata, risulta automaticamente sospesa (SOSP) sul sistema fino a chiusura del processo di esecuzione lavori (E01HA). La generazione della attività CRM A01 deve avvenire contestualmente al caricamento della attività CRM E01HA: infatti, qualora la A01 sia caricata successivamente, dopo presa in carico di E01HA da parte di MIS_S, l'attività resta sospesa.

In tutti i casi in cui al termine dell'esecuzione lavori sia necessario eseguire la posa contatore e non sia stato possibile creare a sistema l'attivazione contestuale con attività A01 (pratiche migrate da BLU-Siris con stato servizio 1-0), l'operatore di CLI inserisce una nota a beneficio di MIS_S, marcando l'esigenza di richiedere, con attività CRM A914 l'apertura dell'attività A03 per installo contatore al termine dei lavori.

La gestione dell'ODL di campo da parte di MIS_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività mediate Geocall WFM.

Eventuali esiti di campo con anomalia sono gestiti da CNT secondo le modalità illustrate dalla IOPBIL021. Inoltre, CNT procede alla predisposizione e invio di comunicazione di conferma di attivazione fornitura secondo quanto previsto dalla Delibera n. 655/15 di ARERA.

11.2.2 Attivazione non contestuale all'esecuzione lavori

Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione su un punto di erogazione già predisposto ASE-FO_S/AUO-BO deve accertare la presenza dei seguenti requisiti di ammissibilità:

- completezza delle informazioni previste da modulistica, con particolare riferimento ai dati anagrafici del Cliente/richiedente (inclusi dati per fatturazione e recapito documenti), dell'immobile e del punto di presa (dati catastali, di ubicazione dell'immobile e della nicchia, dati comprovanti la titolarità), quelli necessari per il contratto (tariffa richiesta ed eventuali, servizi richiesti), eventuali dichiarazioni accessorie e di regolarizzazione (incluse quelle previste in presenza di morosità)
- sottoscrizione da parte del richiedente secondo documento di identità
- presenza e validità del titolo sull'immobile
- presenza dei dati della concessione edilizia in caso di nuova costruzione
- compatibilità dello stato del PDE secondo dati disponibili a sistema e informazioni acquisite dal Cliente (numero sigillo)
- assenza di frodi, pregressi o in essere, come risultanti dalle attività CRM di Net@ (I304V, M22) e dal DBABIL001
- assenza di insoluti di responsabilità del richiedente su altre eventuali utenze, salvo nulla osta rilasciato da RA-CLI secondo PCSCLI001 in caso di insoluti oggetto di richiesta di rettifica fattura/eccezione di prescrizione, conciliazione o soluzione negoziata inevasa

Laddove dall'analisi dell'utenza risulti che la richiesta del Cliente sottenda in realtà una richiesta di subentro o voltura ASE-FO_S/AUO-BO procede ad utilizzare l'attività CRM appropriata secondo le modalità definite da questo stesso documento.

Se rilevato abuso o fuori ruolo si procede secondo quanto indicato da IOPCLI004 in materia di regolarizzazione e applicazione sanzioni.

In presenza delle condizioni tecniche necessarie, la richiesta di attivazione fornitura non contestuale viene gestita con attività CRM A03 senza esigenza di preliminarare "preventivazione" (a prescindere dal canale di presentazione della richiesta).

ASE-FO_S/AUO-BO deve verificare il numero di sigillo indicato dal Cliente al fine di accertare che il PDE oggetto di richiesta di attivazione risulti già presente a sistema. A tal proposito si fa presente che il numero del sigillo contatore rilevato/imputato può essere ricercato su Net@:

- nel campo "Sigillo sicurezza", nel caso di acquisizione nell'ambito di ordini di installo dove il dato viene imputato nella sezione "Misuratore installato" di Geocall WFM
- nel campo "Sigillo piombatura", nel caso di acquisizione nell'ambito di ordini di lettura/sigillatura (I905/I906) dove il dato è quello della sezione "Misuratore esistente" di Geocall WFM
- nel campo "Note tecniche" della form "Gestione punti di erogazione", qualora sia stato registrato da CLI a seguito di acquisizione di nuova lottizzazione ai sensi della PCICLI024 e sulla base dei dati acquisiti da MIS_S per ogni PDE

Qualora il PDE sia individuato procede da tale oggetto alla registrazione della attività CRM. Laddove invece il punto risulti predisposto sul campo, ma non ancora presente a sistema provvede a generare presa e punto di erogazione collegandoli all'attività CRM mediante form "Gestione Prese". Se la presa risulta già creata, ma non risultano punti di erogazione liberi, provvede a generarne uno e collegarlo all'attività CRM mediante la form "Gestione Prese".

Qualora risultino morosità su altre utenze imputabili al richiedente, fatto salvo nulla osta di RA-CLI ai sensi di quanto sopra esposto, l'attività CRM A03 deve essere registrata, ma non eseguita fino ad acquisizione del pagamento (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online; stato di sospensione ATPAG per richiesta inviata con altri canali o comunque registrata dall'operatore secondo

la presente IOP) e seguente nulla osta, con CKLCLI005, ai sensi della PCSCLI001.

L'attività CRM A03 deve essere portata in specifico stato di attesa (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online; stato di sospensione ATDOC-tipo RAP "DOC"- per richiesta inviata con altri canali) in caso di carenze nella documentazione presentata dal richiedente.

Il rigetto della richiesta presentata allo sportello territoriale viene documentato con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente la pratica (voce titolare "Nuova attivazione/riattivazione/subentro").

Laddove coesistano le sospensioni per attesa documenti e attesa pagamenti si utilizza per convenzione lo stato ATPAG.

La richiesta di attivazione fornitura da parte del Cliente può includere le seguenti fattispecie da gestire come specificatamente indicato.

- richiesta di posa contatore con servizio già esistente (migrato in stato 1-0 da BLU-Siris): ASE-FO_S/AUO-BO genera attività CRM A03 e la assegna in stato OPEN ad utente "Super" (gruppo Net@ 8000) al fine di forzare il transito su Geocall WFM senza duplicazione di contratto
- richiesta di attivazione su PDE esistente ma con necessità di esecuzione lavori: ASE-FO_S/AUO-BO deve avviare l'attività CRM E01HA indicando in nota a MIS_S l'esigenza di richiedere a fine lavori, con attività CRM A914, la generazione di attività CRM A03.

Oltre che da istanza del Cliente, la necessità di generare a sistema attività A03 può derivare:

- da input di MIS_S quando non risultino lavori di allaccio da svolgere a seguito di sopralluogo di preventivazione (PN1H/PN1F)
- da input di MIS_S a seguito di esecuzione lavori quando non sia stato possibile generare attività CRM A01 per attivazione contestuale

In assenza di cause sospensive o a seguito della risoluzione delle stesse, per dare seguito alla richiesta di attivazione fornitura non contestuale ASE-FO_S/AUO-BO:

1. se espressamente richiesto inserisce i dati di esecuzione posticipata ("non prima del")
2. esegue la creazione del servizio e l'emissione contratto
3. verifica l'addebito automatico degli oneri di attivazione, deposito cauzionale (75% nella prima bolletta utile, 25% nella bolletta successiva), imposta di bollo. Gli oneri di imposta di bollo virtuale devono essere eliminati manualmente a sistema in caso di imposta di bollo apposta dal cliente e, in genere, di costi già addebitati in precedenza. Eventuali sanzioni da applicare devono essere imputate manualmente nel campo vuoto sotto le voci già inserite.
4. genera e accoda (inviandolo a Geocall Server) l'ODL di attivazione per MIS_S applicando le condizioni e modalità previste dalla IOPCLI014 per ciò che concerne la definizione dell'appuntamento con il Cliente. In caso di esecuzione posticipata l'ODL deve essere generato subito dopo la creazione del contratto e non deve essere accodato in quanto sospeso (SOSP) e sbloccato automaticamente dal sistema 48 ore prima della data prevista.

In caso di attivazione da eseguirsi su PDE in cui è stato rilevato e rimosso allaccio diretto (sigillo nero o arancio), ASE-FO_S/AUO-BO deve indicare nelle note dell'ODL espresso nulla osta a procedere all'attivazione della fornitura ("Si autorizza l'installo per attivazione della fornitura").

Precisamente le azioni di creazione del servizio sono:

- selezione della tipologia tariffaria spettante al Cliente, avendo cura in particolare di verificare la corretta attribuzione dei servizi di fognatura e depurazione
- indicazione delle unità abitative nella maschera delle concessioni, in cui il valore numerico inserito deve essere uguale nei campi totale e numero unità. Dopo tale operazione è fondamentale eseguire salvataggio. Laddove, dopo il salvataggio uscita, il sistema non calcoli il

deposito è sufficiente dare input mediante tab. Il mancato calcolo del deposito genera un'anomalia in fase di fatturazione

- verifica nella maschera delle concessioni della data di decorrenza e delle impostazioni automaticamente attribuite dal sistema per quota fissa e imposte
- verifica nella maschera "altri algoritmi" la correttezza delle impostazioni per quota fissa e imposte
- imputazione dei dati catastali entrando nella apposita maschera
- emissione del contratto con indicazione della data di decorrenza corretta che corrisponde alla data di registrazione
- imputazione del codice univoco/destinatario per la fatturazione elettronica (per PA obbligatorio in coerenza con l'informazione precedentemente impostata sull'anagrafica Cliente – si veda Manuale utente sulla Fatturazione elettronica FELPR)

Nel caso di attivazione di utenze singole la maschera delle concessioni riporta esclusivamente la riga corrispondente alla categoria contrattuale precedentemente selezionata. Nel caso di attivazione di utenze condominiali la maschera riporta tutte le categorie esistenti e chiede di indicare il numero totale delle utenze (concessioni) e il numero di utenze per ogni categoria. Per i Condomini è inoltre possibile indicare la percentuale di consumo da attribuire alle utenze sulla base di eventuale dichiarazione scritta dell'amministratore.

In tutti i casi di registrazione di servizio intestato ad utenza Abbanoa ("autoconsumo") ASE-FO_S/AUO-BO esegue segnalazione al proprio Responsabile, precisando ubicazione e finalità della fornitura, per richiedere a RA-CLI l'apposizione di blocco fatturazione mediante attività CRM BF75.

La gestione dell'ODL di campo da parte di MIS_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività mediate Geocall WFM. In caso di sospensione per esecuzione di lavori si applica quanto previsto dalla PCICLI024. Successivamente al completamento dei lavori carico Cliente, MIS_S rinvia sul campo ODL di posa contatore.

Eventuali esiti di campo con anomalia sono gestiti da CNT secondo le modalità illustrate dalla IOPBIL021. Inoltre, CNT procede alla predisposizione e invio di comunicazione di conferma di attivazione fornitura secondo quanto previsto dalla Delibera n. 655/15 di ARERA.

11.2.3 Lavori eseguiti dal Cliente senza autorizzazione Abbanoa

Qualora in occasione di ODL di attivazione fornitura siano individuati da MIS_S lavori di predisposizione allaccio eseguiti dal Cliente senza autorizzazione Abbanoa (causale d'esito SL), BO, acquisito input tramite attività CRM A914:

1. emette e trasmette fattura a sportello contenente la sanzione amministrativa prevista dal Regolamento del SII (cod. 3022), di importo pari a € 150,00, chiedendo al Cliente di fornire riscontro a seguito di avvenuto pagamento tramite il bollettino premarcato fornito
2. acquisisce riscontro di avvenuto pagamento dal Cliente
3. apre attività CRM A913 per fornire riscontro a MIS_S ai fini della prosecuzione del processo

11.2.4 Frazionamento di utenza condominiale e frazionamento di utenza intestata a impresa costruttrice

Per frazionamento di utenza condominiale si intende l'intervento volto a dismettere il contatore condominiale (master) e attivare tutte le singole utenze a valle. Il principio applicato è che ciascuna unità abitativa può essere alimentata esclusivamente da un unico allaccio (divieto di commistioni fra allacci condominiali e allacci singoli per la medesima unità abitativa). Ciò implica che se l'unità immobiliare è allacciata alla cisterna condominiale, per poter effettuare il frazionamento il Cliente deve garantire la dismissione dell'allaccio alla cisterna e approvvigionarsi con eventuale cisterna in-

dividuale. Inoltre, non devono di massima permanere morosità sull'utenza condominiale (responsabilità solidale al pagamento dei consumi).

Le regole di gestione di seguito indicate si applicano anche al subentro ad impresa costruttrice con frazionamento fra utenze condominiali o singole.

Di norma la richiesta di frazionamento deve essere presentata dall'Amministratore di Condominio mediante modulistica MODCLI004.

L'ammissibilità della richiesta è condizionata dai seguenti requisiti da accertare:

- completezza delle informazioni nella modulistica sottoscritta dall'amministratore di Condominio
- fattibilità tecnica, in termini di conformità dell'impianto rispetto a quanto previsto dal Regolamento del SII, sulla base delle informazioni acquisite dal richiedente
- fattibilità amministrativa, in termini di assenza di insoluti sull'utenza condominiale da frazionare. In presenza di insoluti in capo all'utenza condominiale, ASE-FO_S/AUO-BO deve informare l'amministratore e consegnare copia dell'estratto conto

L'esecuzione della richiesta è avviata con attività CRM di preventivazione con o senza uscita sul campo (PM1H/PM2H) a seconda della necessità di accertare o meno lo stato degli impianti (fattibilità tecnica) ovvero le specifiche dei lavori a carico del Condominio. In caso di informazioni incomplete o incoerenti l'attività CRM deve essere portata in apposito stato di attesa documenti (stato di chiusa RIDOC per richiesta a sportello online; stato di sospensione ATDOC – tipo RAP "DOC" - per richiesta inviata con altri canali o comunque registrata dall'operatore secondo la presente IOP). Il rigetto della richiesta presentata allo sportello territoriale viene documentato con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente la pratica (voce titolare "Nuova attivazione/riattivazione/subentro").

Con riferimento invece ai requisiti di fattibilità tecnica e amministrativa, la seguente tabella di sintesi indica le modalità di gestione delle possibili situazioni in coerenza con gli ordinari processi aziendali.

	Assenza di insoluti sull'utenza condominiale	Presenza di insoluti sull'utenza condominiale
Impianto conforme (non necessità di lavori)	Acquisizione e gestione delle richieste di attivazione da parte degli intestatari delle singole utenze	Acquisizione pagamenti insoluti, in un'unica soluzione o previo frazionamento del debito (si veda di seguito) e successiva attivazione delle utenze singole
Impianto non conforme	Avvio processo di preventivazione ed esecuzione lavori (PCICLI024) e successiva attivazione delle singole utenze	Avvio processo di preventivazione ed esecuzione lavori (PCICLI024), acquisizione pagamenti insoluti, in un'unica soluzione o previo frazionamento del debito, e successiva attivazione delle utenze singole

Fino alla risoluzione delle morosità in capo all'utenza condominiale e/o nulla osta con CKLCLI005, l'attività CRM deve essere portata in apposito stato di attesa pagamenti (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online; stato di sospensione ATPAG per richiesta inviata con altri canali o comunque registrata dall'operatore secondo la presente IOP). Il rigetto della richiesta presentata allo sportello territoriale viene documentato con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente la pratica (voce titolare "Nuova attivazione/riattivazione/subentro").

Accertata la fattibilità tecnica, ai fini del frazionamento del debito dell'utenza condominiale:

1. l'amministratore di Condominio deve presentare documentazione certificante la ripartizione del debito fra i diversi condomini

2. ASE-FO_S/AUO-BO procede a
 - emettere singole note di credito (documenti di tipo N) al Condominio (indicando nella causale il riferimento al condomino) e corrispondenti fatture di addebito intestate ai singoli condomini (con causale che richiama l'operazione di frazionamento). Eventuale eccedenza resta in carico al Condominio
 - richiedere a INC compensazione (attività CRM A902) delle note di credito con le fatture del Condominio insolute
 - trasmettere all'amministratore i documenti emessi per ogni condomino

A seguito di frazionamento del debito, l'amministratore di Condominio deve acquisire e consegnare in un'unica soluzione le attestazioni di pagamento eseguite dai singoli utenti, unitamente a liberatoria relativa alle responsabilità derivanti dal frazionamento del debito. Contestualmente è richiesto il pagamento degli eventuali insoluti su altre utenze in capo ai condomini. Nel caso in cui alcuni condomini non effettuino il pagamento l'amministratore deve predisporre apposita dichiarazione con i nominativi degli utenti morosi e relativi insoluti in capo agli stessi, per i quali si deve procedere a sospendere pratica di attivazione per attesa pagamenti.

Nei casi eccezionali in cui si dimostri l'impossibilità a ottenere il frazionamento totale, lo stesso è comunque fattibile, fatta salva la necessità di gestire morosità pro quota. Se sono presenti morosità in capo al Condominio ma l'amministratore può certificare che il richiedente il frazionamento non ha nulla a che vedere con il suddetto debito (avendo pagato le quote condominiali di competenza, come risultante da documentazione da fornire), il frazionamento è fattibile a condizione di acquisire liberatoria con indicazione delle quote di morosità di competenza degli altri condomini.

Qualora non esista un Condominio costituito oppure non risulti fattibile acquisire certificazione della ripartizione del debito, la determinazione degli importi pro quota è eseguita da Abbanoa in via presuntiva secondo queste modalità:

- individuazione del consumo giornaliero dell'utenza centralizzata oggetto di frazionamento sulla base dei volumi registrati sul contatore fiscale a monte
- individuazione dei mc/gg per unità abitativa certificata (consumo stimato per ciascuna utenza)
- individuazione dei giorni di consumo sulla base della data del titolo che legittima il possesso, fornito da ciascun utilizzatore
- determinazione dell'importo stimato attraverso una simulazione dell'importo dovuto in base alla categoria tariffaria del singolo condomino. Si precisa che i volumi totali fatturati non possono mai superare il totale dei consumi rilevati dal contatore fiscale se funzionante

L'attivazione delle singole utenze avviene al termine di eventuali lavori e/o di risoluzione delle morosità pendenti. Le richieste di attivazione delle singole utenze devono essere presentate dall'amministratore di Condominio contestualmente alla richiesta di disattivazione dell'utenza master. Pertanto, ASE-FO_S/AUO-BO deve registrare l'attività CRM di disdetta contatore master (D01 con esecuzione posticipata) e le attività CRM di attivazione delle utenze singole (A03) senza appuntamento in Net@, ma in data concordata con l'amministratore e comunque tenendo conto dei tempi di caricamento a sistema e di esecuzione sul campo. Le attività CRM A03 devono essere registrate a partire da unica attività di preventivazione (se senza sopralluogo, preventivo da portare in stato 9). La contestualità delle operazioni è necessaria per garantire la continuità del servizio per tutte le utenze condominiali interessate. ASE-FO_S/AUO-BO anticipa via email a RSE-MIS_S la data prevista per l'esecuzione degli interventi sul campo al fine di poter programmare i lavori nella stessa giornata. Per dettagli sui processi di disattivazione (D01) e attivazione fornitura (A03) si rimanda rispettivamente ai § 11.7 e 11.2.2. Qualora l'utenza condominiale non sia da disattivare ma da destinare ad uso comune (es: lavaggio scale) in luogo della disattivazione si procede alla sua modifica

mediante processo di voltura (attività CRM S01R) descritto al § 11.5 (fermo restando la necessità di cessare il contratto con il Condominio).

11.3 Richiesta di riattivazione/subentro (su utenza cessata)

La richiesta di riattivazione o subentro su utenza chiusa (stato servizio 2-0, 3-0) viene gestita con attività CRM A02. Il sistema consente di distinguere, con specifici TIR dell'attività:

1. richiesta di subentro (senza modifica alla portata) su PDE senza contatore
2. richiesta di riapertura (senza modifica alla portata) su PDE con contatore di telelettura (non rimuovibile)

La richiesta è assoggettata all'indicatore "Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore" previsto dalla Delibera n. 655/15 di ARERA fra la data di richiesta del Cliente e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Alla ricezione di MODCLI001 per richiesta di attivazione su un punto di erogazione già predisposto ASE-FO_S/AUO-BO deve accertare i seguenti requisiti di ammissibilità:

- completezza delle informazioni previste da modulistica, con particolare riferimento ai dati anagrafici del Cliente/richiedente (inclusi dati per fatturazione e recapito documenti), dell'immobile e del punto di presa (dati catastali, di ubicazione dell'immobile e della nicchia, dati comprovanti la titolarità), quelli necessari per il contratto (tariffa richiesta ed eventuali, servizi richiesti), eventuali dichiarazioni accessorie e di regolarizzazione (incluse quelle previste in presenza di morosità)
- sottoscrizione da parte del richiedente secondo documento di identità
- presenza e validità del titolo sull'immobile
- compatibilità dello stato del servizio a sistema (individuato anche mediante numero di sigillo come risultante da Net@/Geocall WFM - si veda § 11.2.2.)
- compatibilità dello stato del PDE e dati del contatore secondo dati disponibili a sistema e informazioni acquisite dal Cliente
- assenza di frodi, pregressi o in essere, come risultanti dalle attività CRM di Net@ (I304V, M22) e dal File Denunce
- assenza di insoluti di responsabilità del richiedente, salvo nulla osta rilasciato da RA-CLI secondo PCSCLI001 in caso di insoluti oggetto di richiesta di rettifica fattura/eccezione di prescrizione, conciliazione o soluzione negoziata inevasa:
 - sulla medesima utenza, qualora il richiedente risulti essere il precedente intestatario dell'utenza cessata
 - su altre eventuali utenze

Laddove dall'analisi dell'utenza risulti che la richiesta del Cliente sottenda in realtà una richiesta voltura ASE-FO_S/AUO-BO procede ad utilizzare l'attività CRM appropriata secondo le modalità definite da questo stesso documento.

Se rilevato abuso o fuori ruolo si procede secondo quanto indicato da IOPCLI004 in materia di regolarizzazione e applicazione sanzioni.

L'attività CRM A02 deve essere portata in specifico stato di attesa (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online; stato di sospensione ATDOC-tipo RAP "DOC"- per richiesta inviata con altri canali) in caso di carenze nella documentazione presentata dal richiedente.

Fatto salvo nulla osta di RA-CLI per insoluti oggetto di contestazione, in presenza di morosità imputabili al richiedente (subentrante) sull'utenza oggetto di richiesta e/o su altre utenze, l'attività CRM A02 deve essere registrata, ma non eseguita fino ad acquisizione del pagamento (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online, salvo esigenza di annullamento e riapertura secondo la presente IOP; stato di sospensione ATPAG per richiesta inviata con altri canali o comunque registrata

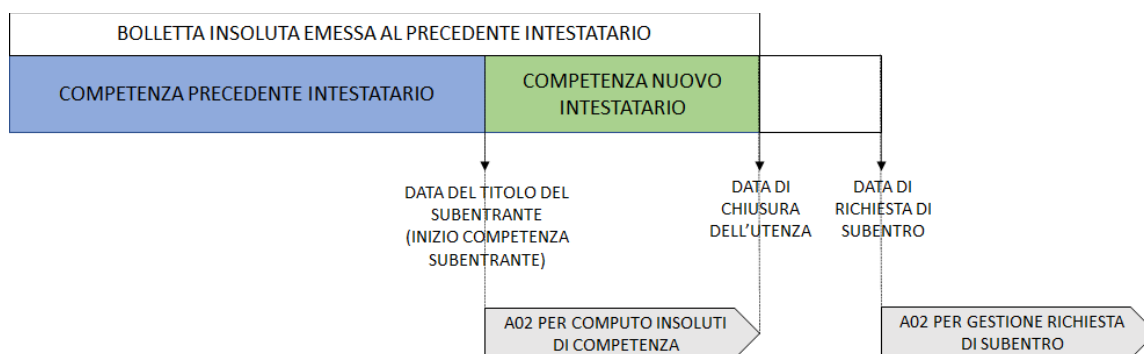
dall'operatore secondo la presente IOP) e seguente nulla osta, con CKLCLI005, ai sensi della PCSCLI001.

Il rigetto della richiesta presentata allo sportello territoriale deve essere documentato con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente la pratica (voce titolare "Nuova attivazione/riattivazione/subentro").

Laddove coesistano le sospensioni per attesa documenti e attesa pagamenti si utilizza per convenzione lo stato ATPAG.

In presenza di insoluti di responsabilità del richiedente sull'utenza, chiusa, oggetto di riattivazione/subentro e in assenza di insoluti su altre utenze, ASE-FO_S/AUO-BO gestisce la richiesta come di seguito indicato:

1. annullamento della bolletta insoluta precedente emessa al subentrato secondo le modalità previste dalla PCSBIL001
2. cessazione del subentrato alla data effettiva (retrodatando la data di fine fornitura precedente a sistema) mediante richiesta di intervento del fornitore esterno, al fine di evitare (doppia) fatturazione errata ovvero presentazione di reclamo da parte dello stesso subentrato (richiesta di rettifica fatturazione ai sensi della Delibera n. 655/15 di ARERA). Una volta che il servizio del subentrato è portato in stato 2-0, la bolletta di cessazione corretta viene emessa secondo la periodicità di fatturazione ordinaria
3. registrazione di attività CRM A02 retrodatata (senza invio sul campo) alla data del titolo del subentrante, con lettura di chiusura del servizio alla data di rimozione del contatore. A tal fine è necessario:
 - modificare lo stato del contatore a 1
 - calcolare alla data del titolo la lettura di subentro effettivo
 - generare e riscontrare l'ODL mediante form ""Gestione servizi e contatori"" (senza accodamento), con chiusura dell'attività CRM
4. cessazione amministrativa del servizio (I201V) alla data di effettiva chiusura del servizio con contestuale evoluzione dello stato del servizio in 3-0 dalla form "Variazione diretta servizi"
5. emissione di bolletta a sportello (documento di tipo B) relativa ai consumi pregressi di competenza del subentrante, da corrispondere prima della riattivazione, salvo casi in deroga in cui non sia richiesto il pagamento anticipato da motivare nella CKLCLI005 (punto 7)
6. registrazione della richiesta di subentro (nuova attività CRM A02) alla data di presentazione, e sospensione della stessa (causa Cliente) per attesa pagamento (ATPAG)
7. a seguito di regolarizzazione e di nulla osta con CKLCLI005, secondo format allegato a PCSCLI001, rimozione della sospensione (stato OPEN) e prosecuzione delle attività con creazione dell'ODL per MIS_S per attivazione del servizio del subentrante



Qualora l'annullamento delle bollette insolte non sia possibile per via di pagamenti già eseguiti,

ASE-FO_S/AUO-BO applica le modalità di accollo/accredito degli importi pro quota come descritto dal § 11.5.1.

Laddove, invece, per la risoluzione degli insoluti di competenza il subentrante faccia richiesta di piano di rientro, si applicano le modalità previste dalla IOPCLI006. La riattivazione della fornitura è eseguita a seguito di pagamento della prima rata del piano e di nulla osta con CKLCLI005 ai sensi della PCSCLI001.

Si fa presente che, salvo situazioni di indigenza, in caso di insoluti persistenti su utenza cessata amministrativamente a seguito di slancio per morosità tuttora esistenti, questi devono essere risolti per intero importo ai fini della riattivazione della fornitura.

In caso di richiesta di disattivazione e subentro presa in carico tardivamente, quindi con utenza ancora attiva, si applicano le modalità previste dal § 11.5.1. per esecuzione di una voltura retrodata-ta.

In assenza di cause sospensive o a seguito della risoluzione delle stesse, per dare seguito alla richiesta di riattivazione/subentro, ASE-FO_S/AUO-BO:

1. esegue la creazione del servizio e l'emissione contratto
2. verifica l'addebito automatico degli oneri di attivazione, deposito cauzionale (75% nella prima bolletta utile, 25% nella bolletta successiva), imposta di bollo. Gli oneri di imposta di bollo virtuale devono essere eliminati manualmente a sistema in caso di imposta di bollo apposta dal cliente e, in genere, di costi già addebitati in precedenza. Eventuali sanzioni da applicare devono essere imputate manualmente nel campo vuoto sotto le voci già inserite.
3. genera e accoda (inviandolo a Geocall Server) l'ODL di attivazione per MIS_S applicando le condizioni e modalità previste dalla IOPCLI014 per ciò che concerne la definizione dell'appuntamento con il Cliente.

In caso di riattivazione/subentro da eseguirsi su PDE precedentemente oggetto di sospensione per morosità (sigillo arancio) o in cui è stato rilevato e rimosso allaccio diretto (sigillo nero o arancio), ASE-FO_S/AUO-BO deve indicare nelle note dell'ODL espresso nulla osta a procedere all'attivazione della fornitura ("Si autorizza l'installo per attivazione della fornitura").

Precisamente le azioni di creazione del servizio sono:

- selezione della tipologia tariffaria spettante al Cliente, avendo cura in particolare di verificare la corretta attribuzione dei servizi di fognatura e depurazione
- indicazione delle unità abitative nella maschera delle concessioni, in cui il valore numerico inserito deve essere uguale nei campi totale e numero unità. Dopo tale operazione è fondamentale eseguire salvataggio. Laddove, dopo il salvataggio uscita, il sistema non calcoli il deposito è sufficiente dare input mediante tab. Il mancato calcolo del deposito genera un'anomalia in fase di fatturazione
- verifica nella maschera delle concessioni della data di decorrenza e delle impostazioni automaticamente attribuite dal sistema per quota fissa e imposte
- verifica nella maschera "altri algoritmi" la correttezza delle impostazioni per quota fissa e imposte
- nella pagina del servizio, verifica che i campi della tariffa e della quota fissa siano aggiornati rispetto alla categoria tariffaria attribuita
- emissione del contratto con indicazione della data di decorrenza corretta che corrisponde alla data di registrazione (particolare attenzione necessaria alla registrazione di attività retroattive)
- imputazione del codice univoco/destinatario per la fatturazione elettronica (per PA obbligatorio in coerenza con l'informazione precedentemente impostata sull'anagrafica Cliente – si veda Manuale utente sulla Fatturazione elettronica FELPR)

In tutti i casi di registrazione di servizio intestato ad utenza Abbanoa ("autoconsumo") ASE-FO_S/AUO-BO esegue segnalazione al proprio Responsabile, precisando ubicazione e finalità della fornitura, per richiedere a RA-CLI l'apposizione di blocco fatturazione mediante attività CRM BF75.

La gestione dell'ODL di campo da parte di MIS_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività con Geocall Server e Tablet. In caso di sospensione causa Cliente (SOSP) per assenza di quest'ultimo sulla base di quanto indicato nella scheda raccolta dati di MIS_S, AUO-BO contatta il Cliente per definizione di nuovo appuntamento. In caso di sospensione per esecuzione di lavori si applica quanto previsto dalla PCICLI024. A seguito di completamento dei lavori carico Cliente, MIS_S rinvia sul campo ODL di posa contatore.

Eventuali esiti di campo con anomalia sono gestiti da CNT secondo le modalità illustrata dalla IOPBIL021. Inoltre, CNT procede alla predisposizione e invio di comunicazione di conferma di attivazione fornitura secondo quanto previsto dalla Delibera n. 655/15 di ARERA.

11.4 Richiesta di riattivazione a seguito di sospensione

La richiesta di riattivazione a seguito di sospensione per morosità, resi postali, mancata regolarizzazione si applica alle fattispecie previste dalla Procedura di gestione post slaccio (PCICLI023) a cui si rinvia. Detta Procedura distingue le modalità di gestione sulla base della natura della richiesta e dello stato dell'utenza, con particolare riferimento alle posizioni slacciate da oltre 90 giorni per cui è stata eseguita (stato servizio 2-0 utenza cessata da fatturare, 3-0 utenza cessata fatturata) o meno (stato servizio 1-3 utenza sospesa, contatore rimosso) la cessazione amministrativa.

La richiesta a seguito di sospensione (per qualsiasi motivazione) oltre i 90 giorni deve essere gestita con cessazione amministrativa (attività CRM I201V) del servizio alla data di slaccio e quindi con registrazione di riattivazione (A02) secondo le indicazioni della presente IOP.

La richiesta a seguito di sospensione per morosità entro i 90 giorni è assoggettata all'indicatore "Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità" previsto dalla Delibera n. 655/15 di ARERA fra la data di richiesta del Cliente e la data di effettiva attivazione della fornitura. In assenza delle cause sospensive declinate dalla PCICLI023 o a seguito della risoluzione delle stesse, ASE-FO_S/AUO-BO da seguito alla riattivazione mediante generazione e accodamento ODL (con invio a Geocall Server) per MIS_S senza necessità di appuntamento. La gestione dell'ODL di campo da parte di MIS_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività con Geocall Server e Tablet. Qualora occorra procedere con riattivazione a seguito di sospensione eseguita con taglio stradale, come risultante a sistema da cause d'esito dedicata (O1 - "Lavoro eseguito - DIS"), nelle note di apertura dell'ODL deve essere indicato a MIS_S di assegnare l'attività a DIS. Eventuali esiti di campo con anomalia sono gestiti da CNT secondo le modalità illustrata dalla IOPBIL021. Inoltre, CNT procede alla predisposizione e invio di comunicazione di conferma di attivazione fornitura secondo quanto previsto dalla Delibera n. 655/15 di ARERA.

11.5 Richiesta di voltura

Ai fini dell'inquadramento delle tipologie di voltura si fornisce un confronto con la tabella seguente.

Tipo Elementi	Voltura semplice	Voltura per successione nel contratto (a titolo oneroso)	Voltura a titolo gratuito
Definizione	Richiesta di attivazione con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna <u>attivo</u>	Richiesta nei casi in cui la legge prevede la successione nel contratto, per ipotesi diverse da quelle previste nella voltura a titolo gratuito. Esempi: fusione per incorporazione, compravendita per ramo di azienda, passaggi tra pubbliche amministrazioni, separazione legale	Richiesta dall'erede ovvero da un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza in caso di decesso dell'intestatario del contratto

Tipo Elementi	Voltura semplice	Voltura per successione nel contratto (a titolo oneroso)	Voltura a titolo gratuito
Modulistica	MODCLI001	MODCLI002	MODCLI002
Attività CRM	S01 (TIR HSU02)	S02 (TIR HSU03/ HSU06)	S02 (TIR HSU03/ HSU06)
Richiedente	Cliente finale entrante	Soggetti abilitati a richiedere la successione	Soggetto che a) eredita l'immobile; b) soggetto residente nell'immobile alla data di decesso dell'intestatario della fornitura, purché abbia un valido titolo di possesso sull'immobile.
Stipula nuovo contratto	Necessaria	Non necessaria	
Imposta di bollo	Dovuta	Non dovuta	
Spese amm.ve	Diritti di subentro	Oneri per successione onerosa	Nessuna
Eventuali sanzioni	Sanzione per subentro/voltura regolarizzati dopo 60 gg dall'utilizzo del servizio (cod. 3030 per importo di € 100)	Sanzione per mancata voltura per successione (cod. 3029 per importo di € 100)	
Ulteriori prescrizioni per il richiedente all'atto della richiesta	Comunicare l'autolettura del misuratore	1) Comunicare l'autolettura del misuratore, 2) Assunzione di tutti i diritti/obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura	

La Delibera n. 655/15 di ARERA definisce l'indicatore "Tempo di esecuzione della voltura" fra la data di richiesta del Cliente e la data di effettiva esecuzione che può essere:

- la data di chiusura amministrativa da parte di CLI, in assenza di ODL di verifica lettura, ossia di lettura "di sponda" coerente comunicata dal Cliente
- la data di riscontro sul campo di ODL di verifica lettura da parte di MIS_S (V04)

Lo standard non si applica alle richieste di successione su utenze chiuse (attività CRM SN02 – TIR HSU06).

Le richieste di voltura presentate in data successiva alla data del titolo sono gestite con specifica attività retroattiva CRM S01R non assoggettata ad indicatori della Delibera n. 655/15 di ARERA. Tale modalità è giustificata dalla necessità di individuare e imputare correttamente i consumi di competenza dalla data di effettivo utilizzo dell'utenza. Si veda § 11.9 a proposito dell'impostazione della prescrivibilità del servizio.

11.5.1 Voltura semplice

Alla ricezione della richiesta di voltura semplice ASE-FO_S/AUO-BO verifica la presenza dei seguenti requisiti di ammissibilità:

- completezza delle informazioni previste da modulistica, con particolare riferimento ai dati anagrafici del Cliente/richiedente (inclusi dati per fatturazione e recapito documenti), dell'immobile e del punto di presa (dati catastali, di ubicazione dell'immobile, della nicchia e del contatore installato, dati comprovanti la titolarità), quelli necessari per il contratto (tariffa richiesta, servizi richiesti), eventuali dichiarazioni accessorie e di regolarizzazione (incluse quelle previste in presenza di morosità)
- sottoscrizione da parte del richiedente secondo documento di identità
- presenza e validità del titolo sull'immobile
- compatibilità dello stato del servizio a sistema
- compatibilità dello stato del PDE e dati del contatore secondo dati disponibili a sistema e informazioni acquisite dal Cliente

- assenza di frodi, pregressi o in essere, come risultanti dalle attività CRM di Net@ (I304V, M22) e da DBABIL001

Laddove dall'analisi dell'utenza risulti che la richiesta del Cliente sottenda in realtà una richiesta di riattivazione/subentro ASE-FO_S/AUO-BO procede ad utilizzare l'attività CRM appropriata secondo le modalità definite da questo stesso documento.

Le richieste di voltura semplice devono essere accettate con riserva in presenza delle seguenti irregolarità documentali:

- assenza di elementi che consentano di registrare i dati fiscali del Cliente volturante
- assenza di sottoscrizione del contratto, quando la volontà del Cliente non sia desumibile da altri elementi.

Nei suddetti casi la richiesta deve essere tracciata con attività CRM portata in specifico stato di attesa documenti (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online, salvo esigenza di annullamento e riapertura secondo la presente IOP; stato di sospensione ATDOC – tipo RAP "DOC"- per richiesta inviata con altri canali o comunque registrata dall'operatore secondo la presente IOP). Contestualmente deve essere aperta l'attività CRM "Regolarizzazione-diffida" (attività CRM RV01) per avviare il processo descritto dalla IOPCLI004 in materia di regolarizzazioni e applicazione sanzioni. Le esigenze di integrazioni alla richiesta presentata allo sportello territoriale devono essere documentate con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente la pratica (voce titolario "Voltura"). Tutte le richieste del Cliente sospese e gestite con iter di regolarizzazione devono essere supportate da nulla osta mediante CKLCLI005 ai sensi della PCSCLI001 da caricare in Cartella Cliente con voce di titolario "Altro".

Non costituiscono cause ostative alla esecuzione della voltura:

- mancato invio di documento di identità del richiedente in caso di richieste presentate tramite sportello online
- mancata indicazione nella modulistica degli estremi di registrazione degli atti di provenienza degli immobili (titolo di possesso)
- mancata trasmissione di copia del titolo di possesso, quando la decorrenza di utilizzo della fornitura sia dichiarata dal richiedente
- mancata indicazione dei dati catastali dell'immobile
- mancanza di dati contrattuali acquisibili con visure all'anagrafe tributaria o con visure camerali
- presenza di morosità di competenza sull'utenza da volturare e/o altre forniture intestate allo stesso richiedente

RSE-FO_S e RUO-BO/CC eseguono periodicamente verifiche sulle richieste di voltura presentate al fine di accertare che, a decorrere dall' ODS n. 37/2020, non risultino sospensioni per le motivazioni sopra elencate.

Prima dell'esecuzione della voltura ASE-FO_S/AUO-BO verifica inoltre:

- presenza di eventuali insoluti sull' utenza oggetto di richiesta e/o su altre eventuali utenze intestate al richiedente (si veda quanto indicato di seguito nel paragrafo)
- esistenza di precedenti attività CRM di sostituzione contatore, singole (I350V) o massive (M30), in corso (stato SOSP o IGEO) e loro stato di evasione come consultabile su Geocall WFM. In presenza di tali attività:
 - se l'intervento è sospeso causa Cliente (stato SOSP) provvede ad annullare l'attività CRM; a seguito di esecuzione della voltura dovrà generare nuova attività CRM I350V per esecuzione della sostituzione
 - se l'intervento non è stato ancora eseguito sul campo (stato IGEO in Net@, ODL non chiuso su Geocall WFM), provvede a richiedere a MIS l'annullamento dell'ODL con attivi-

tà CRM A913; a seguito di esecuzione della voltura dovrà generare nuova attività CRM I350V per esecuzione della sostituzione.

Qualora l'ODL risulti assegnato a DIS (secondo quanto riportato nel Centro operativo su Geocall WFM) la richiesta di annullamento deve essere indirizzata a RUO-DIS

- se l'intervento è stato già eseguito sul campo, ma non ancora validato (stato IGEO in Net@, ODL "chiuso" su Geocall WFM), provvede a richiedere a MIS la validazione dell'ODL con attività CRM A913; a seguito di esecuzione della voltura dovrà generare nuova attività CRM I350V per esecuzione della sostituzione
- se l'intervento è stato eseguito sul campo e già validato (stato IGEO in Net@, ODL "chiuso tecnicamente" su Geocall WFM), provvede a richiedere a RUO-CNT il riscontro su Cruscotto wireless; a seguito di esecuzione della voltura dovrà generare nuova attività CRM I350V per esecuzione della sostituzione
- esistenza di precedenti richieste di disattivazione fornitura (D01, D01R) non evase. In presenza di tali attività, propedeuticamente all'esecuzione della voltura:
 - se la richiesta deve essere ancora lavorata da CLI, provvede ad annullare l'attività CRM
 - se la richiesta è stata lavorata da CLI ma l'intervento sul campo è sospeso causa Cliente (stato SOSP) provvede ad annullare l'attività CRM
 - se l'intervento non è stato ancora eseguito sul campo (stato IGEO in Net@, ODL non chiuso su Geocall WFM), provvede a richiedere a MIS l'annullamento dell'ODL con attività CRM A913; qualora l'ODL risulti assegnato a DIS (secondo quanto riportato nel Centro operativo su Geocall WFM) la richiesta di annullamento deve essere indirizzata a RUO-DIS
 - se l'intervento è stato già eseguito sul campo, ma non ancora validato (stato IGEO in Net@, ODL "chiuso" su Geocall WFM), provvede a richiedere a MIS la validazione dell'ODL con attività CRM A913
 - se l'intervento è stato eseguito sul campo e già validato (stato IGEO in Net@, ODL "chiuso tecnicamente" su Geocall WFM), provvede a richiedere a RUO-CNT il riscontro su Cruscotto wireless

In assenza di cause ostative alla esecuzione e di insoluti di competenza del richiedente, ASE-FO_S/AUO-BO/CC:

1. registra la richiesta con attività CRM S01 alla data di presentazione
2. esegue la creazione servizio e l'emissione contratto
3. verifica l'addebito automatico degli oneri di attivazione, deposito cauzionale (75% nella prima bolletta utile, 25% nella bolletta successiva) e imposta di bollo
4. inserisce la lettura di sponda (lettura di voltura che rappresenta il termine della competenza del volturato e l'inizio della competenza del volturante)
5. chiude l'attività CRM con riscontro scritto al Cliente secondo le modalità descritte dalla PCSCLI001

Qualora sia necessario acquisire la lettura di sponda sul campo, ASE-FO_S/AUO-BO/CC:

1. registra la richiesta con attività CRM S01 alla data di presentazione
2. esegue la creazione servizio e l'emissione contratto
3. verifica l'addebito automatico degli oneri di attivazione, deposito cauzionale (75% nella prima bolletta utile, 25% nella bolletta successiva) e imposta di bollo
4. apre l'attività CRM "figlia" V04 verso MIS_S al fine acquisire la lettura sul campo (conseguente sospensione dell'attività CRM padre S01 in stato ATVER). Si rinvia a IOPCLI014 per utilizzo dell'agenda appuntamenti

La gestione dell'ODL di campo da parte di MIS_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività con Geocall WFM. L'esecuzione dell'ODL

definisce la data e ora di effettiva esecuzione della voltura. Eventuali esiti di campo con anomalia sono gestiti da CNT secondo le modalità illustrata dalla IOPBIL021. CNT procede inoltre alla predisposizione e invio di comunicazione di conferma di esecuzione della voltura secondo quanto previsto dalla Delibera n. 655/15 di ARERA.

Le azioni di creazione del servizio sono:

- selezione della tipologia tariffaria spettante al Cliente, avendo cura in particolare di verificare la corretta attribuzione dei servizi di fognatura e depurazione
- indicazione delle unità abitative nella maschera delle concessioni, in cui il valore numerico inserito deve essere uguale nei campi totale e numero unità. Dopo tale operazione è fondamentale eseguire salvataggio. Laddove, dopo il salvataggio uscita, il sistema non calcoli il deposito è sufficiente dare input mediante tab. Il mancato calcolo del deposito genera un'anomalia in fase di fatturazione
- verifica nella maschera delle concessioni della data di decorrenza e delle impostazioni automaticamente attribuite dal sistema per quota fissa e imposte
- nei campi della tariffa e della quota fissa eliminazione manuale del valore numerico presente in modo tale che sia popolato in automatico in base alla tariffa selezionata
- nella pagina del servizio, verifica che i campi della tariffa e della quota fissa siano aggiornati rispetto alla categoria tariffaria attribuita
- emissione del contratto con indicazione della data di decorrenza corretta che corrisponde alla data di registrazione (particolare attenzione necessaria alla registrazione di attività retroattive)
- imputazione del codice univoco/destinatario per la fatturazione elettronica (per PA obbligatorio in coerenza con l'informazione precedentemente impostata sull'anagrafica Cliente – si veda Manuale utente sulla Fatturazione elettronica FELPR)

In presenza di insoluti su altre utenze, le richieste di voltura vengono gestite da ASE-FO_S/AUO-BO a fronte di nulla osta con CKLCLI005, ai sensi della PCSCLI001.

In presenza di insoluti di competenza del volturante sulla utenza oggetto della richiesta, sia per tardiva presentazione che per tardiva gestione da parte di Abbanoa, si applicano le modalità di seguito rappresentate:

1. registrazione della richiesta, alla effettiva data di presentazione, con attività CRM S01R
2. eventuale annullamento delle stesse letture registrate non ancora fatturate
3. annullamento dei documenti insoluti fatturati all'intestatario uscente, per consentire la retrodatazione della voltura. ASE-FO_S/AUO-BO provvede all'emissione di documenti di tipo B secondo le modalità descritte dalla PCSBIL001 a seguito di nulla osta con CKLCLI005, ai sensi della PCSCLI001
4. eventuale annullamento, con supporto del fornitore, di sostituzione contatore registrata in data successiva a quella in cui deve essere eseguita la variazione
5. completamento dell'attività CRM S01R con creazione del nuovo servizio, secondo le modalità sopra indicate per la voltura semplice, e riscontro scritto al Cliente
6. registrazione sul nuovo servizio generato (con attività CRM I350R) della sostituzione contatore precedentemente annullata
7. registrazione sul nuovo servizio generato delle letture precedentemente annullate

Qualora l'annullamento delle bollette insolute non sia possibile per via di pagamenti già eseguiti (che comporterebbero restituzione al volturato), ASE-FO_S/AUO-BO procede all'accollo/accredito degli importi pro quota a seguito di nulla, con CKLCLI005, ai sensi della PCSCLI001.

ASE-FO_S/AUO-BO applica le regole definite dalla seguente tabella.

	SERVIZIO CESSATO E FATTURATO	SERVIZIO ATTIVO O DA FATTURARE
ADDEBITO IMPORTI	Emettere fattura da sportello [Form emissione documenti da sportello: Tipo documento =F; Tipo emissione =S; Causale =351; descrizione='Addebito consumi da a '; quantità=1; importo positivo; Aliquota=FCI]	Creare partita [Form Gestione Partite Varie: Servizio =servizio su cui verrà caricata la partita; Causale =351; descrizione='Addebito consumi da a '; Aliquota IVA Esplicita=FCI; quantità=1; segno '+'; importo]
ACCREDITO IMPORTI	Emettere Nota di credito da sportello [Form emissione documenti da sportello: Tipo documento =N; Tipo emissione =S; Causale =351; descrizione='Accredito consumi da a '; quantità=1; importo positivo; Aliquota=FCI]	Creare partita [Form Gestione Partite Varie: Servizio =servizio su cui verrà caricata la partita; Causale =351; descrizione='Accredito consumi da a '; Aliquota IVA Esplicita=FCI; quantità=1; segno '-'; importo]

Laddove per la risoluzione degli insoluti di competenza il subentrante faccia richiesta di piano di rientro, si applicano le modalità previste dalla IOPCLI006.

11.5.2 Voltura per successione onerosa

La successione onerosa può essere richiesta da:

- A. Immobile di proprietà concesso in comodato gratuito:
 - comodatario nel solo caso di comodato concluso fra genitori e figli (e viceversa)
- B. Immobile in locazione:
 - coniuge se il diritto di abitare nella casa familiare sia stato attribuito a questi da Giudice
 - coniuge in caso di accordo a seguito di separazione consensuale o nullità di matrimonio
 - coniuge separato di fatto in caso di accordo fra i coniugi
 - convivente in presenza di prole naturale e il conduttore abbia cessato la convivenza
- C. Immobile ceduto con donazione: donatario se la donazione riguarda la piena proprietà o l'usufrutto
- D. Altri casi:
 - società incorporante o la nuova società in caso di fusioni societarie
 - affittuario nel caso di affitto d'azienda
 - cessionario in caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda

In caso di immobile detenuto a titolo di usufrutto, uso o abitazione, premesso che si tratta di diritti che si estinguono con la morte del titolare, per l'esecuzione della voltura è richiesto nulla da parte di RA-CLI con CKLCLI005 con le modalità indicate dalla PCSCLI001. L'autorizzazione alla successione deve essere sempre concessa quando il diritto venga ricostituito in capo ai soggetti di cui al punto B.

La successione può essere richiesta a condizione che non ci sia variazione di tipologia d'uso (es: passaggio da uso domestico a uso non domestico – è consentito il passaggio da uso domestico residente a uso domestico non residente e viceversa).

Alla ricezione della richiesta di voltura per successione ASE-FO_S/AUO-BO verifica la presenza dei seguenti requisiti di ammissibilità:

- completezza delle informazioni previste da modulistica, con particolare riferimento ai dati anagrafici del Cliente/richiedente (inclusi dati per fatturazione e recapito documenti),

dell'immobile e del punto di presa (dati catastali, di ubicazione dell'immobile, della nicchia e del contatore, dati comprovanti la titolarità), quelli necessari per il contratto (tariffa richiesta ed eventuali richieste di agevolazione, servizi richiesti), dichiarazioni accessorie e di regolarizzazione

- sottoscrizione da parte del richiedente secondo documento di identità
- presenza e validità del titolo sull'immobile
- titolarità del richiedente secondo le indicazioni sopra riportate
- compatibilità dello stato del servizio a sistema, eventuale attributo di non disalimentabilità
- compatibilità dello stato del PDE e dati del contatore secondo dati disponibili a sistema e informazioni acquisite dal Cliente
- assenza di frodi, pregressi o in essere, come risultanti dalle attività CRM di Net@ (I304V, M22) e da DBABIL001

Eventuali insoluti sull'utenza si intendono a carico del soggetto che presenta domanda di successione.

Le richieste con irregolarità documentali devono essere accettate con riserva e tracciate con attività CRM portate in apposito stato di attesa documenti (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online; stato di sospensione ATDOC-tipo RAP "DOC"- per richiesta inviata con altri canali). Contestualmente deve essere aperta l'attività CRM "Regolarizzazione-diffida" (RV01) per avviare il processo descritto da specifica IOPCLI004 in materia di regolarizzazioni e applicazione sanzioni. Le esigenze di integrazioni alla richiesta presentata allo sportello territoriale devono essere documentate con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente la pratica (voce titolario "voltura").

Per evadere la richiesta ASE-FO_S/AUO-BO esegue le seguenti attività:

1. la registrazione della richiesta di voltura (attività CRM S02 – TIR "Voltura per successione" o "Voltura per successione - utenze cessate") con "altra anagrafica" che determina sostituzione sul servizio dell'anagrafica del volturato con l'anagrafica del volturante (richiedente). Sulle note della anagrafica del precedente intestatario deve essere indicato il codice del nuovo intestatario
2. la verifica dell'addebito automatico oneri di attivazione, deposito cauzionale e imposta di bollo
3. l'imputazione di eventuali oneri e sanzioni, quali
 - Oneri per successione nel contratto (cod. 3052, con valore di € 30,00 + IVA)
 - Sanzione per mancata voltura nei casi di decesso o separazione legale dell'utente Art. B.17 (cod. 3029, con valore di € 100,00)
 - Sanzione per subentro/voltura regolarizzati dopo 60 gg dall'utilizzo del servizio (cod. 3030 con valore di € 100,00)
4. l'inserimento della lettura di voltura e la conseguente attivazione del servizio sul richiedente
5. l'aggiornamento dell'indirizzo di recapito documenti, con imputazione dell'indirizzo del volturante (non deve rimanere l'indirizzo del precedente intestatario)
6. l'evoluzione dell'attività CRM in stato VIND che determina esecuzione della voltura. Viene compilata automaticamente una nota sul servizio indicando che è stata eseguita voltura con trasferimento dall'anagrafica del volturato all'anagrafica del volturante
7. la chiusura dell'attività CRM (PREND-END), con comunicazione di riscontro al richiedente
8. la eventuale rimozione (con attività CRM VDISA) dell'attributo di non disalimentabilità del servizio qualora non siano più presenti le condizioni idonee a giustificarlo

NB: in caso di richiesta presentata tramite Sportello online o acquisita tramite Seedoo, il software non esegue controlli sulla presenza e corretta imputazione dei dati di fatturazione in anagrafica Cliente. L'operatore che gestisce la richiesta deve pertanto eseguire specifica verifica onde evitare

errori bloccanti di fatturazione.

L'eventuale insoluto rimane sul servizio consentendo le necessarie azioni di recupero credito.

Se il servizio oggetto di voltura ha una domiciliazione bancaria attiva, nella transizione verso lo stato VIND, Net@ espone il seguente messaggio di alert al quale deve essere data conferma con "Si".

"Attenzione: il servizio da volturare ha una domiciliazione bancaria attiva. Il processo di voltura procederà alla sua revoca. Vuoi proseguire?"

Diversamente non è possibile portare a compimento la voltura.

Successivamente a conferma Net@ genera automaticamente una causale di revoca della domiciliazione; il codice raggruppamento diventa vuoto e non editabile. La revoca della domiciliazione bancaria è eseguita esclusivamente sul servizio oggetto dell'attività CRM S02.

Qualora sia necessario attivare la domiciliazione bancaria per il volturante, ASE-FO_S/AUO-BO procede secondo quanto indicato dalla PCICBI032.

Il riscontro al Cliente per conferma di esecuzione della voltura, è effettuata da FO o BO_PREST, a seconda del canale di acquisizione della richiesta, secondo le modalità indicate dalla PCSCLI001.

11.5.3 Voltura per successione gratuita (mortis causa)

La successione gratuita è la voltura richiesta dall'erede ovvero da soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza in caso di decesso dell'intestatario del contratto, purché abbia idoneo titolo sull'immobile.

Alla ricezione della richiesta di voltura per successione mortis causa ASE-FO_S/AUO-BO verifica la presenza dei seguenti requisiti di ammissibilità:

- completezza delle informazioni previste da modulistica, con particolare riferimento ai dati anagrafici del Cliente/richiedente (inclusi dati per fatturazione e recapito documenti), dell'immobile e punto di presa (dati catastali, di ubicazione dell'immobile, della nicchia e del contatore, dati comprovanti la titolarità), quelli necessari per il contratto (tariffa richiesta ed eventuali richieste di agevolazione, servizi richiesti), dichiarazioni accessorie e di regolarizzazione
- sottoscrizione da parte del richiedente secondo documento di identità
- presenza e validità del titolo sull'immobile / titolarità del richiedente secondo le indicazioni sopra riportate
- compatibilità dello stato del servizio a sistema
- compatibilità dello stato del PDE e dati del contatore secondo dati disponibili a sistema e informazioni acquisite dal Cliente
- assenza di frodi, pregressi o in essere, come risultanti dalle attività CRM di Net@ (I304V, M22) e da DBABIL001

Eventuali insoluti sull'utenza si intendono a carico del soggetto che presenta domanda di successione.

Il sistema distingue:

- successione gratuita su utenza attiva o sospesa (stato servizio 1-1 o 1-3) prevista dalla Delibera n. 655/15 di ARERA
- successione gratuita su utenza chiusa (stato servizio 2-0 o 3-0) non prevista dalla Delibera n. 655/15 di ARERA

Le richieste con irregolarità documentali devono essere accettate con riserva e tracciate con attività CRM portate in apposito stato di attesa documenti (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online; stato di sospensione ATDOC-tipo RAP "DOC"- per richiesta inviata con altri canali). Conte-

stualmente deve essere aperta l'attività CRM "Regolarizzazione-diffida" (RV01) per avviare il processo descritto da specifica IOPCLI004 in materia di regolarizzazioni e applicazione sanzioni. Le esigenze di integrazioni alla richiesta presentata allo sportello territoriale devono essere documentate con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente la pratica (voce titolare "Voltura").

Per evadere la richiesta ASE-FO_S/AUO-BO esegue le seguenti attività:

1. la registrazione della richiesta di voltura (attività CRM S02 – TIR "Voltura a titolo gratuito") con "altra anagrafica" che determina sostituzione sul servizio dell'anagrafica del volturato con l'anagrafica del volturante (richiedente). Sulle note della anagrafica del precedente intestatario deve essere indicato il codice del nuovo destinatario
2. la verifica dell'addebito automatico oneri di attivazione, deposito cauzionale e imposta di bollo
3. l'imputazione di eventuali oneri e sanzioni
4. l'inserimento della lettura di voltura e la conseguente attivazione del servizio sul richiedente
5. l'aggiornamento dell'indirizzo di recapito documenti, con imputazione dell'indirizzo del volturante (non deve rimanere l'indirizzo del precedente intestatario)
6. l'evoluzione dell'attività CRM in stato VIND che determina esecuzione della voltura. Viene compilata automaticamente una nota sul servizio indicando che è stata eseguita voltura con trasferimento dall'anagrafica del volturato all'anagrafica del volturante
7. la chiusura dell'attività CRM (PREND-END) con comunicazione di riscontro al richiedente
8. la eventuale rimozione (con attività CRM VDISA) dell'attributo di non disalimentabilità del servizio qualora non siano più presenti le condizioni idonee a giustificarlo

NB: in caso di richiesta presentata tramite Sportello online o acquisita tramite Seedoo, il software non esegue controlli sulla presenza e corretta imputazione dei dati di fatturazione in anagrafica Cliente. L'operatore che gestisce la richiesta deve pertanto eseguire specifica verifica onde evitare errori bloccanti di fatturazione.

L'eventuale insoluto rimane sul servizio consentendo le necessarie azioni di recupero credito.

Se il servizio oggetto di voltura ha una domiciliazione bancaria attiva, nella transizione verso lo stato VIND, Net@ espone il seguente messaggio di alert al quale deve essere data conferma con "Sì".

"Attenzione: il servizio da volturare ha una domiciliazione bancaria attiva. Il processo di voltura procederà alla sua revoca. Vuoi proseguire?"

Diversamente non è possibile portare a compimento la voltura.

Successivamente a conferma Net@ genera automaticamente una causale di revoca della domiciliazione; il codice raggruppamento diventa vuoto e non editabile. La revoca della domiciliazione bancaria è eseguita esclusivamente sul servizio oggetto dell'attività CRM S02.

Qualora sia necessaria attivare la domiciliazione bancaria per il volturante, ASE-FO_S/AUO-BO procede secondo quanto indicato dalla PCICBI032.

Il riscontro al Cliente per conferma di esecuzione della voltura, è effettuata da FO o BO_PREST, a seconda del canale di acquisizione della richiesta, secondo le modalità indicate dalla PCSCLI001.

11.6 Richiesta di variazione contrattuale

La richiesta di variazione contrattuale ha per oggetto la modifica dei parametri che definiscono il contratto di fornitura del Cliente.

11.6.1 Richiesta di variazione da parte del Cliente

In linea generale le variazioni contrattuali richieste dai Clienti decorrono dalla data di presentazione

della richiesta e non possono essere retroattive.

La variazione richiesta dal Cliente con MODCLI002 viene gestita con attività CRM A510. L'attività CRM A510 è esclusa dagli indicatori di qualità previsti dalla Delibera n. 655/15 di ARERA.

L'attività CRM A510 può essere aperta direttamente dal Cliente mediante sportello online, risultando in questo caso assegnata di default a BO_PREST nello stato CHECK.

Preliminarmente alla gestione di richiesta di variazione contrattuale deve essere verificata la presenza dei seguenti requisiti di ammissibilità

- completezza delle informazioni previste da modulistica, con particolare riferimento ai dati anagrafici e contrattuali
- sottoscrizione da parte del richiedente secondo documento di identità
- presenza e validità del titolo sull'immobile
- compatibilità dello stato del servizio a sistema

Tutta la documentazione inerente alla pratica deve essere caricata in Cartella Cliente con apposita voce di titolare "Variazione anagrafica/contratto".

La presenza di eventuali insoluti non è causa ostativa alla lavorazione della richiesta.

La modifica contrattuale finalizzata all'aggiunta dei servizi di fognatura e depurazione, in caso di lavori di predisposizione allaccio fognario, è preceduta dal processo di preventivazione ed esecuzione lavori avviato con attività CRM PM1F e gestito secondo le indicazioni della PCICLI024. A seguito di esecuzione lavori (attività CRM E01HA), sulla base di specifica nota di CLI, MIS_S attiva CLI (attività CRM A914) ai fini della variazione alla data corretta.

L'attività CRM A510 è articolata nelle seguenti fattispecie (TIR):

- Variazione tariffa applicata (compresa variazione CNF)
- Modifica amministratore condominiale
- Variazione toponomastica e/o civico
- Variazione numero unità immobiliari
- Variazione ragione sociale
- Proroga durata contratto

La variazione di tariffa (incluse modifiche sui servizi applicati) mediante attività CRM A510 può essere eseguita:

- con chiusura e nuova generazione del servizio, utilizzando la transizione nello stato CONF1 ("genera servizio"), secondo il medesimo iter previsto per l'attività S01R
- senza modifica del servizio, utilizzando la transizione nello stato CONF2 ("variazione servizio senza voltura"), previo annullamento delle eventuali bollette errate già emesse

La variazione di tariffa mediante attività CRM A510 senza generazione di nuovo servizio richiede la selezione della nuova categoria e conseguente conferma di modifica dei dati del deposito cauzionale e adeguamento del ciclo di fatturazione. Successivamente si deve utilizzare la maschera delle concessioni per la creazione di una nuova decorrenza. Tale maschera mostra sempre la "storia" del servizio come cronologia delle decorrenze che sono state attribuite allo stesso servizio a partire dalla riclassificazione massiva eseguita in occasione dell'introduzione della nuova articolazione tariffaria. La pagina del servizio riporta invece sempre la categoria contrattuale vigente, fatto salvo per Condomini per cui compare una unica categoria fittizia (cod. 119). E' fondamentale verificare che ci sia sempre coerenza fra le decorrenze risultanti sul servizio, quelle presenti nella maschera delle concessioni e quelle risultanti in "altri algoritmi". Il mancato allineamento comporta errori nella fatturazione del servizio.

In ogni caso le variazioni tariffarie devono essere sempre eseguite in ordine cronologico, ossia a partire dalla decorrenza più datata.

Qualora la modifica contrattuale in ambito TICS (periodi successivi al 01/01/2018) implichi la registrazione di esenzioni alle componenti acqua, fognatura e depurazione:

- nella maschera delle concessioni deve essere creata una nuova decorrenza modificando le corrispondenti imposte
- nella form "altri algoritmi", accessibile dalla pagina del servizio, deve essere creata una decorrenza equivalente in cui devono essere eliminate manualmente le righe (algoritmi) relative alle componenti da disattivare

Gli "algoritmi" rappresentano i meccanismi di attribuzione e calcolo delle quote fisse fatturate. La form "altri algoritmi" illustra in ogni momento le decorrenze delle componenti acqua, fogna, depurazione attribuite al servizio.

L'attività CRM A510 con TIR "variazione tariffa applicata" deve essere impiegata anche per la modifica del numero di componenti del nucleo familiare. Il numero di componenti è obbligatorio per l'uso domestico residente; per i servizi già esistenti a sistema il valore risulta impostato di default con il valore di 3 (come desumibile dalla lettera "S" nel campo "valore di default in num comp. Fam"), fatto salvo per i servizi già coinvolti nell'erogazione del bonus idrico per cui il valore risulta essere già adeguato. Si fa presente che, secondo le indicazioni dell'EGAS:

- l'utente può comunicare in qualunque momento la variazione del numero di componenti del nucleo familiare mediante MODCLI002
- la variazione del dato e l'applicazione della corrispondente tariffa può essere eseguita solo a partire dalla ricezione della dichiarazione dell'utente.

Per le modifiche contrattuali con impatto sulla tariffa e non sui consumi, eseguite come sopra indicato in ambito TICS, non risulta necessario richiedere/eseguire la rettifica delle fatture precedentemente emesse. Il conguaglio dei corrispettivi viene elaborato e computato in occasione della prima fatturazione.

Le **altre tipologie di variazione contrattuale** gestite con attività CRM A510 non prevedono la generazione di un nuovo servizio. Le modalità da applicare sono le seguenti:

- Modifica amministratore condominiale: da Anagrafica e con attività CRM 410 per la variazione dell'indirizzo di recapito
- Variazione toponomastica e/o civico di ubicazione fornitura: da form "Gestione servizi" (per modifica ubicazione del servizio) o form "Gestione servizi e contatori" (per modifica ubicazione del contatore)
- Variazione numero unità immobiliari: da form "Gestione servizi", utilizzando la maschera "concessioni"
- Variazione ragione sociale: da Anagrafica
- Proroga durata contratto: posticipando la data di esecuzione della disattivazione (D01) precedentemente programmata

11.6.2 Richiesta interna di bonifica/variazione contrattuale

Le richieste di interne di correzione del contratto del Cliente sono presentate a BO_PREST mediante attività CRM A915 assegnata in stato CONF da parte dei Settori autorizzati in quanto non autonomi operativamente. A seguito della lavorazione, secondo le modalità di seguito indicate per le principali casistiche, BO_PREST restituisce esito all'ufficio e operatore richiedente con ri-assegnazione dell'attività CRM in stato PREND. In caso di errata assegnazione BO_PREST ri-assegna l'attività CRM in stato RIGET. E' responsabilità dell'ufficio richiedente monitorare le attività in stato PREND e RIGET e chiuderle preliminarmente all'esecuzione delle attività successive necessarie. Qualora ai fini dell'esecuzione della bonifica/variazione contrattuale retroattiva sia necessario procedere all'annullamento totale dei documenti emessi, BO_PREST applica le modalità indicate dal § 11.6.1. nel rispetto della PCSBIL001. Laddove la bonifica/variazione contrattuale richieda la rettifica (NON

annullamento) dei documenti emessi, questa deve essere richiesta a RFAT con attività CRM A908 da aprire e assegnare in stato CONF a RFAT secondo le indicazioni della PCSBIL001. In particolare, per apportare variazioni contrattuali a Condomini "promiscui" è necessario aprire attività A908 per utilizzo dello strumento "rettificatore". A fronte di esplicita indicazione nelle note di apertura dell'attività CRM A915, BO_PREST apre attività CRM A924 per richiedere a FAT l'emissione di bolletta a saldo a seguito della bonifica.

FO e BO_PREST applicano le indicazioni del presente paragrafo per la gestione di anomalie contrattuali risultanti da richieste del Cliente ancorché di diverso oggetto e natura, al fine di evitare successive contestazioni.

Le indicazioni del presente paragrafo sono altresì applicate dai Settori autonomi nell'esecuzione delle bonifiche/variazioni contrattuali, come individuati dalle procedure aziendali in vigore.

In tutti i casi urgenti in cui l'utenza su cui intervenire sia inserita in progressivo di fatturazione, preliminarmente alle operazioni di seguito descritte, si utilizza attività CRM A929, da assegnare a FAT in stato CONF, per richiedere la de-selezione. Il riscontro positivo a tale operazione è visibile con lo stato PREND dell'attività.

Per tutte le casistiche di bonifica/variazione contrattuale non descritte dal presente paragrafo si rende necessario acquisire indicazioni operative dai Responsabili di CLI.

Errata data di inizio fornitura

L'operatore accerta lo stato dell'utenza su Net@ e nei precedenti software gestionali (BLU-Siris, Logos). Accertata l'esigenza di bonifica, l'operatore fa segnalazione al proprio Responsabile ai fini di richiesta intervento a fornitore esterno.

Errato o mancato addebito di oneri contrattuali

L'operatore accerta se l'effettiva esigenza intervento su bolletta da emettere o già emessa.

In caso di bolletta da emettere, l'operatore interviene con inserito di partita (mancato addebito) o con annullamento della partita dalla form "Gestione partite" (errato addebito)

In caso di addebito non dovuto in bolletta già emessa, l'operatore richiede la rettifica della stessa mediante attività CRM A908.

Errato o mancato addebito di deposito cauzionale

Il deposito cauzionale errato può essere sempre aggiornato e corretto dall'operatore mediante funzionalità di ricalcolo sul servizio ("ricalcola deposito"), fatto salvo specifiche anomalie derivanti da migrazione dati. Si veda § 11.8.

Errato addebito di oneri per servizi di fogna e depurazione

L'operatore accerta lo stato dell'utenza su Net@, nei precedenti software gestionali (BLU-Siris, Logos) e nel DB Censimento aree servite da acqua/fogna/depurazione disponibile su Alfresco.

Se necessaria verifica sul campo, l'operatore procede ad aprire attività CRM di verifica generica d'ufficio (attività CRM I307 per richieste gestite da CLI, I302V per richieste gestite da COP) con creazione di ODL verso MIS_S, specificando in nota la richiesta di accertare l'effettivo allaccio dell'utenza alla rete fognaria. A seguito di riscontro di MIS_S visibile nello stato PREND dell'attività CRM, e comunque ove sia confermata l'esigenza di effettuare bonifica:

1. se bonifica ante TICSI:
 - a. se servizi addebitati nelle bollette pregresse ma non dovuti:
 - deve essere richiesta rettifica delle bollette errate mediante attività CRM A908
 - si esegue bonifica eliminando i servizi di fognatura e depurazione
 - b. se servizi non addebitati ma di cui invece il Cliente ha usufruito:
 - si genera un servizio parallelo con attività CRM A03R con contatore fittizio per il solo addebito dei servizi fogna e depurazione nel periodo individuato con data di fine entro

il 01/01/2018 (si veda § 11.9 a proposito dell'impostazione della prescrivibilità del servizio)

- si esegue cessazione del servizio parallelo sopra indicato mediante attività CRM I201V
- si emette bolletta per gli oneri dovuti nel periodo pregresso
- per l'addebito dei servizi a partire dal giorno successivo all'ultima lettura di saldo fatturata, si effettua registrazione di variazione tariffaria sul servizio originario con attività CRM S01R

2. se bonifica esclusivamente in ambito TICSII deve essere sempre eseguita la modifica delle esenzioni tramite attività CRM A510 secondo le modalità di cui al § precedente.

3. se bonifica relativa a periodo a cavallo del 01/01/2018 per servizi non addebitati al Cliente:

- a. fino al 01/01/2018 si procede come al punto 1b
- b. per periodi successivi si procede come al punto 2

Errata applicazione della tariffa per competenze consumi successive al 01/01/2018

Si veda il § 11.6.1.

Errato numero di componenti del nucleo familiare

Si veda § 11.6.1.

Servizi divisionali collegati ad un servizio centrale in stato chiuso

L'operatore deve verificare su Net@ che il servizio di riparto sia effettivamente cessato.

A seguito di tali controlli l'operatore deve "sganciare" i servizi divisionali dal servizio master mediante form "Variazione diretta servizi", successivamente deve variarne la tipologia da riparto a contratto normale applicando la tariffa appropriata.

Utenza da cessare con contatore presente o meno sul posto

L'operatore accerta lo stato dell'utenza su Net@ e nei precedenti software gestionali (BLU-Siris, Logos).

In caso di utenza attiva su Net@ con contatore sul posto da cessare, l'operatore ricorre ad attività CRM D01R per creare ODL di disattivazione d'ufficio verso MIS_S per rimozione del contatore sul campo.

In caso di utenza attiva senza contatore sul posto, da cessare amministrativamente attiva su Net@, l'operatore utilizza attività CRM I201V per sola chiusura del servizio perché contatore di fatto non più presente sul campo.

In caso di utenza in stato 1-0 (utenza migrata in fase di apertura) con contatore sul posto, l'operatore deve ultimare il processo di attivazione del servizio alla data di posa del contatore, consultando eventualmente i software gestionali precedentemente in uso. Successivamente procede alla disattivazione come sopra indicato.

Inversione contatori

La gestione da parte di CLI di segnalazioni di avvenuta inversione contatori avviene secondo la seguente modalità.

	Contatori a sistema	Contatori sul campo
Utente A (richiedente, slacciato)	M1	M2 (rimosso)
Utente B (irregolare, non slacciato)	M2	M1

- Si esegue cessazione amministrativa (I201V) sulla posizione del richiedente al fine di poter successivamente eseguire riattivazione (con installo di nuovo contatore) secondo IOPCLI002
- Si utilizza attività CRM SM01 per eseguire lo slaccio dell'utenza irregolare

- Si apre attività CRM A916, assegnata a CNT in stato CONF, per sanare l'inversione dei contatori ossia attribuire a ciascuna utenza i propri dati di consumo con le modalità indicate dalla IOPBIL016.

11.7 Richiesta di disattivazione fornitura

Nel caso in cui non vi sia più interesse a mantenere attiva la fornitura, i soggetti legittimati a richiedere la successione possono presentare disdetta senza necessità di dover procedere preliminarmente alla successione. In presenza di una pluralità di eredi dell'immobile, chi presenta la richiesta di disdetta deve dichiarare di essere stato delegato dai coeredi, tenendo indenne Abbano da qualsiasi pretesa anche risarcitoria che possa essere avanzata dagli stessi. La richiesta di disdetta di utenza intestata a soggetto deceduto, presentata da erede, deve essere sempre eseguita previa voltura per successione mortis causa (da eseguirsi secondo § 11.5.3.) al fine di intestare la fornitura al richiedente. Per l'esecuzione della voltura non è necessaria espressa richiesta supportata da modulistica.

La richiesta di disdetta è gestita tramite attività CRM D01 in cui è possibile distinguere, mediante specifici TIR:

1. disattivazione della fornitura con rimozione del contatore
2. disattivazione della fornitura senza rimozione del contatore (con piombatura), ove prevista e/o necessaria

La richiesta di disattivazione con piombatura è prevista esclusivamente per le utenze con riparto (previsto specifico ODL) e nei casi di contatori con telelettura. Per le utenze con contatori con telelettura, presso i Comuni di Quartucciu, Carloforte e Macomer e Cagliari limitatamente alle utenze consultabili nell'archivio utenze in telelettura in cartella condivisa, è esclusa la disattivazione – così come la sospensione (tutte le fattispecie) – con rimozione. I servizi per cui risultano installati contatori con telelettura sono individuabili dal valore "TM" presente nel campo "Mod. di lettura" del Cruscotto Cliente - sezione Letture.

Per la disattivazione fornitura richiesta dal Cliente la Delibera n. 655/15 di ARERA prevede l'indicatore "Tempo di disattivazione della fornitura" fra la data di richiesta e la data di effettiva esecuzione sul campo.

Per la richiesta di disdetta del Cliente non deve essere mai utilizzata l'attività CRM prevista per l'esecuzione di disattivazioni d'ufficio (D01R) circoscritta ai seguenti casi:

- cessazione di utenze fuori ruolo non regolarizzate nei termini
- gestione di richieste di rettifica fattura per disdetta richiesta ma non eseguita
- disattivazione di utenze da cessare su segnalazione interna
- cessazione di utenze fallite

Alla ricezione della richiesta di disdetta ASE-FO_S/AUO-BO verifica la presenza dei seguenti requisiti di ammissibilità

- completezza delle informazioni previste da modulistica, con particolare riferimento ai dati anagrafici e del PDE/contatore
- sottoscrizione da parte del richiedente (titolare della fornitura) secondo documento di identità, salvo per richieste di disdetta presentate mediante sportello online
- compatibilità dello stato del servizio a sistema
- compatibilità dello stato del PDE e dati del contatore secondo dati disponibili a sistema e informazioni acquisite dal Cliente

ASE-FO_S/AUO-BO accerta inoltre che non siano registrate e ancora in corso a sistema attività CRM di voltura (S01, S02, S01R).

In caso di carenza di informazioni l'attività D01 deve essere portata in apposito stato di attesa

documenti (stato di chiusura RIDOC per richiesta a sportello online; stato di sospensione ATDOC-tipo RAP "DOC"- per richiesta inviata con altri canali). Le esigenze di integrazioni alla richiesta presentata allo sportello territoriale devono essere indicate con check list CKLCLI001 consegnata al Cliente e archiviata in Cartella Cliente unitamente a tutta la documentazione inerente (voce titolare "Disdetta").

In assenza di cause sospensive o a seguito della risoluzione delle stesse, per dare seguito alla richiesta di disattivazione fornitura ASE-FO_S/AUO-BO:

1. se espressamente richiesto inserisce i dati di esecuzione posticipata ("non prima del")
2. genera e accoda (inviandolo a Geocall Server) l'ODL di attivazione per MIS_S applicando le modalità previste dalla IOPCLI014, per ciò che concerne la definizione dell'appuntamento con il Cliente, nei casi in cui il contatore non sia accessibile. In caso di esecuzione posticipata l'ODL deve essere generato subito dopo la creazione del contratto e non deve essere accodato in quanto sospeso (SOSP) e sbloccato automaticamente dal sistema 48 ore prima della data prevista.

La gestione dell'ODL di campo da parte di MIS_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività mediate Geocall WFM. MIS_S assegna l'attività a DIS nei casi di contatore interno utenza singola, contatore inaccessibile, impianto fatiscente nicchia interna, impianto fatiscente nicchia esterna, opposizione del Cliente.

Eventuali esiti di campo con anomalia sono gestiti da CNT secondo le modalità illustrata dalla IOPBIL021. Inoltre, CNT procede alla predisposizione e invio di comunicazione di conferma di disattivazione fornitura secondo quanto previsto da Delibera n. 655/15 di ARERA.

11.8 Gestione del deposito cauzionale

Sulla base delle disposizioni di ARERA (Delibere n. 86/2013 e n. 643/2013), recepite in Determina AU n. 227/2014, Determina AU n. 128/2018, il deposito cauzionale è applicato a tutti i Clienti (salvo le eccezioni di seguito indicate), sulla base del consumo medio storico della singola utenza riferito all'anno solare precedente o, in mancanza di consumo storico, del consumo medio annuo per tipologia d'uso.

11.8.1 Gestione deposito in fase di attivazione, riattivazione/subentro e voltura

Il deposito cauzionale è applicato all'atto della costituzione del rapporto contrattuale in due rate uguali.

E' necessario verificare sempre il corretto popolamento del campo "scaglione corrispondente" che deve essere sempre uguale ad 1. Qualsiasi valore difforme genera un errore bloccante per la fatturazione del servizio. Per la risoluzione dell'errore bloccante di fatturazione cod. 305 occorre:

1. inserire lo scaglione
2. ricalcolare il deposito dal "Cruscotto cliente"
3. accedere al servizio e nella sezione Deposito selezionare l'opzione "No"
4. compilare "1" nel campo "scaglione" e "0" (zero) nel campo del "consumo annuo anno prec."
5. premere "ok"
6. tornare al servizio e premere "RIC. DEP." e confermare

11.8.2 Gestione deposito in caso di voltura a titolo gratuito e variazione contrattuale

In caso di voltura gratuita, come previsto dalla Delibera ARERA n. 655/2015, Net@ attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contraente. Se il servizio ante voltura a titolo gratuito aveva una domiciliazione attiva, è necessario procedere alla rigenerazione manuale dell'importo del deposito cauzionale, con apposito comando "Rigenera deposito" presente nella maschera del servizio. Se contestualmente alla voltura a titolo gratuito viene eseguita anche

una variazione tariffaria, Net@ da evidenza, nella maschera del servizio, dell'aggiornamento del valore del deposito.

In caso di variazione tariffaria Net@ da ugualmente evidenza delle modifiche intervenute sul deposito.

11.8.3 Gestione deposito in caso di cessazione contrattuale

All'atto della cessazione del servizio, il deposito cauzionale viene restituito automaticamente nella bolletta di finale. L'importo è maggiorato degli interessi legali solo se il deposito è stato versato). In presenza di bollette insolte, la restituzione del deposito è inibita.

11.8.4 Gestione esenzioni e riduzioni del deposito

Il deposito cauzionale non viene addebitato, o se addebitato, viene restituito per i Clienti che:

- fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale (es: bonus idrico) come riportato nella maschera "Altri algoritmi"
- hanno domiciliazione bancaria attiva secondo quanto indicato dalla PCICBI032
- sono Comuni che hanno provveduto alla certificazione delle loro utenze ai sensi della Determina AU n. 121/2015. L'esenzione viene concessa se al momento della richiesta di esenzione sono contemporaneamente soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
 - a) certificazione delle utenze
 - b) certificazione dei crediti
 - c) accordo sulla compensazione dei debiti/crediti
 - d) sussistenza delle condizioni di solvenza per il pagamento delle fatture
 - e) messa a regime della fatturazione elettronica, con superamento delle attuali modalità di gestione (bollette scartate nel sistema di interscambio SDI con motivazione infondate).

L'esenzione dei Comuni dal deposito cauzionale avviene tramite l'assegnazione dell'attributo specifico CODICE TIPO ANAGRAFICA 7.

Le associazioni no profit e gli edifici di culto possono ottenere una riduzione degli importi del deposito cauzionale in presenza contestuale dei requisiti, sotto indicati, autocertificati dal Cliente:

- consumi idrici inferiori ai 500 metri cubi all'anno
- regolare iscrizione nei registri pubblici
- assenza di insoluti.

Per approfondimenti sulle funzionalità di gestione delle esenzioni si veda il Manuale utente "Gestione fidejussioni ed esenzione deposito".

Le richieste di agevolazione del deposito cauzionale sono tracciate con l'attività CRM A904.

Le richieste di restituzione del deposito cauzionale versato al precedente Gestore sono disciplinate dalla PCICLI022.

11.8.5 Deposito con forme alternative di pagamento – fideiussione

Per i Clienti non domestici con consumi superiori a 500 mc/anno è prevista la possibilità di ricorrere alla fidejussione quale forma di garanzia alternativa al deposito cauzionale. La fidejussione può essere gestita dalla maschera del servizio.

Al momento della registrazione di una fidejussione, se è presente un deposito cauzionale, Net@ lo cancella (compare un alert che avvisa che eventuali dati sul deposito saranno cancellati) senza effettuare la restituzione; a tal fine è quindi necessario inserire una partita manuale di restituzione dell'importo. Se successivamente si interroga il servizio, il bottone "Dep/Ant" risulterà oscurato, mentre sarà attivato il bottone "Garanzia deposito", da cui è possibile accedere ai dati della fidejussione.

Per approfondimenti sulle funzionalità di gestione delle fidejussioni si veda il Manuale utente "Gestione fidejussioni ed esenzione deposito".

11.9 Modifica e aggiornamento dell'attributo di prescrittibilità del servizio

La prescrittibilità biennale dei consumi, ai sensi della Delibera n. 547/2019 di ARERA, si applica ai documenti emessi aventi data scadenza successiva al 01/01/2020 (quindi anche emessi prima del 2020) verso:

- utenze domestiche
- professionisti (ai sensi della raccomandazione 2003/361/CE) quali persone fisiche o giuridiche che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (o loro intermediari)
- micro-imprese (ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c. del D. Lgs 206/2005) quali imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro

L'istanza di prescrizione biennale NON È AMMESSA:

- per le fatture con scadenza anteriore alla data del 01/01/2020
- per le seguenti categorie di utenza: Pubbliche Amministrazioni, soggetti senza partita IVA, diversi dagli utenti domestici (es: chiese, ONLUS, associazioni non riconosciute, etc.).

L'applicabilità della prescrizione biennale è gestita tramite apposito attributo di Net@ "Soggetto a prescrizione" ("attributo di prescrittibilità") collegato al servizio. Se valorizzato con "S" (Prescrittibile) l'attributo indica che i documenti emessi per il servizio *potranno potenzialmente* essere interessati dalla prescrittibilità biennale dei consumi. Se valorizzato con "N" (o se vuoto) l'attributo indica che i documenti emessi non potranno essere interessati dalla prescrittibilità biennale, anche in presenza di consumi risalenti a più di due anni.

La valorizzazione dell'attributo di prescrittibilità avviene automaticamente mediante task di Net@ schedulati ogni notte. In particolare:

- un job standard di prodotto garantisce, sulla base della "Classe dell'utenza", l'applicazione della prescrittibilità biennale alle utenze domestiche (residenti e non) e quelle riconducibili alla categoria tariffaria "Agricolo e Zootecnico"
- job specifici garantiscono:
 - l'applicazione della prescrittibilità biennale alle altre categorie che rientrano nel perimetro della Delibera, sulla base delle condizioni sotto riportate

Categoria tariffaria	Applicazione del regime di prescrittibilità biennale
Pubblico disalimentabile	NO, se presente codice univoco FEPA o, in subordine, se assente partita IVA
Pubblico non disalimentabile	NO, se presente codice univoco FEPA o, in subordine, se assente partita IVA
Industriale -piccoli	SI', solo se presente partita IVA
Artigianale e commerciale – piccoli	SI', solo se presente partita IVA
Industriale – grandi	SI', solo se presente partita IVA
Artigianale e commerciale – grandi	SI', solo se presente partita IVA

- l'esclusione della prescrittibilità biennale per le seguenti tipologie di utenze:
 - Servizi oggetto di regolarizzazione tardiva del contratto dipendenti da mancate comunicazioni del Cliente, individuabili da attività CRM di tipo RV01 in stato PREND o END, S01R in stato PREND o END, A03R in stato PREND o END
 - Servizi fuori ruolo individuabili dall'attributo "Fuori Ruolo"

- Servizi con rilevati furti d'acqua, individuabili da matricola alfanumerica con sigla = ABU e/o fabbricante = 101

La variazione dell'attributo di prescrittibilità può essere eseguita manualmente e per specifici servizi mediante attività CRM B547 ("Prescrittibilità servizio"). L'attività CRM B547, abilitata agli utenti Super (Gruppo 8000), deve essere aperta su ogni servizio per cui si intende modificare l'attributo di prescrittibilità. A seguito di apertura (stato OPEN), l'attività deve essere:

- portata nello stato conclusivo ABIL per impostare la prescrittibilità del servizio (attributo = S)
- portata nello stato conclusivo DISAB per impostare la NON prescrittibilità del servizio (attributo = N)

La mancata chiusura dell'attività non determina scrittura della variazione dell'attributo di prescrittibilità. Per maggiori indicazioni si rimanda al manuale "Attività CRM Del. 547/19".

Ogni variazione manuale dell'attributo di prescrittibilità, comprese quelle eseguite mediante form di variazione diretta (dati di fatturazione), ferma restando l'obbligatorietà di usare l'attività CRM B547, è monitorata con Pro.mo. con il quale sono tracciati autore e data della modifica.

La valorizzazione con "S" dell'attributo di prescrittibilità considera il seguente criterio di priorità:

1. (massima priorità) le variazioni eseguite manualmente tramite attività CRM B547 o form "Variazione Diretta Servizi" (l'attività CRM B547 non può sovrascrivere la modifica dell'attributo di prescrittibilità eseguita mediante form di variazione diretta)
2. le variazioni eseguite mediante i job specifici di cui al precedente punto B
3. le variazioni apportate dal job standard di prodotto di cui al precedente punto A.

La marcatura della prescrittibilità biennale del servizio può essere verificata in Net@report - Anagrafica Cliente-Dati fatturazione del servizio, mediante un campo che può risultare valorizzato in questo modo:

- PRESCRMARK + ID task, nel caso di marcatura eseguita dal job standard di prodotto
- IVADSCUSTOM, nel caso di marcatura eseguita tramite job specifici
- IVADS + data modifica, nel caso di marcatura eseguita dalla form di variazione diretta
- IRICH + data modifica, nel caso di marcatura eseguita tramite attività CRM

In Net@report è reso disponibile il report "Verifica prescrittibilità" per supportare il controllo fra caratteristiche del servizio e valore dell'attributo di prescrittibilità.

A seguito di ogni attivazione contrattuale retroattiva (A03R, S01R), **in tutti i casi in cui la responsabilità sia da attribuirsi ad Abbanoa**, ASE-FO_S/AUO-BO, utilizza l'attività CRM B547 per impostare la prescrittibilità del servizio (attributo = S).

Con periodicità annuale, fino a sviluppo di automatismi, BO individua i servizi non prescrittibili (attributo = N), generati nel periodo con attività CRM A03R ed S01R e per cui è stata emessa bolletta consumi (esito positivo SDI). Per tali servizi procede, singolarmente con attività CRM B547 o massivamente con il supporto del fornitore, ad impostare la prescrittibilità del servizio (attributo = S).

12 Basi dati e gestione

L'operatività espressa dai processi organizzativi disciplinati dalla presente IOP è interamente coperta dalle funzionalità del sistema Net@H2O-Geocal WFM. Tali funzionalità supportano:

- l'acquisizione e imputazione sui relativi database delle informazioni che definiscono le richieste del Cliente, secondo i criteri, i canali e responsabilità definiti
- la tracciatura di tutti gli stati (fasi) in cui si articolano i processi, con evidenza dei soggetti coinvolti (uffici e utenti), dei tempi di evasione e degli esiti di lavorazione
- il popolamento della Cartella Cliente con tutti i documenti in entrata e uscita relative alle posizioni lavorate secondo le modalità descritte

- la registrazione dei dati chiave alla base degli indicatori di performance di processo, compresi quelli previsti da Delibera n. 655/15 di ARERA
- la reportistica di monitoraggio sul processo

13 Indicatori qualità, monitoraggio e registrazioni

RUO-BO/CC e RUO-FO (in sua assenza RSE-FO_S) svolgono le attività di monitoraggio previste dalla PCSCLI001 al fine di garantire il rispetto degli standard di qualità ARERA e degli indicatori di processo sotto riportati.

Fonte	Indicatore	Standard	Resp.	Parametri	Frequenza di monitoraggio	Base di calcolo	Sistemi informatici
IOP	Tempo di registrazione delle richieste del Cliente	Entro la giornata di ricezione	CLI	Data di richiesta del Cliente, Data di registrazione	Quotidiana	Attività CRM A01, A02, A03, A03R, A510, A904, S01, S01R, S02, D01, R01 registrate nel periodo	Net@H2O, Net@Report
IOP	Tempo di lavorazione delle richieste con uscita sul campo sotto standard di qualità	2 giorni	CLI	Data di registrazione, Data di creazione e invio ODL	Quotidiana	Attività CRM A01, A02, A03, S01, D01, R01 registrate nel periodo	Net@H2O, Net@Report
ARERA	Tempo di lavorazione delle richieste senza uscita sul campo sotto standard di qualità	5 giorni	CLI	Data di registrazione, Data di chiusura	Quotidiana	Attività CRM S02 registrate nel periodo	Net@H2O, Net@Report
IOP	Tempo di lavorazione delle richieste di disattivazione della fornitura	3 giorni	CLI	Data di registrazione, Data di creazione e invio ODL	Quotidiana	Attività CRM D01 registrate nel periodo	Net@H2O, Net@Report
IOP	Tempo di lavorazione delle attività CRM A915 aperte per la verifica e risoluzione di anomalie contrattuali	2 giorni lavorativi	CLI	Data di registrazione, Data di riscontro al richiedente i	Quotidiana	Attività CRM A915 aperte e assegnate da FAT nel periodo	Net@H2O, Net@Report
		5 giorni lavorativi	CLI	Data di registrazione, Data di riscontro al richiedente	Quotidiana	Attività CRM A915 aperte e assegnate nel periodo da altre Strutture	Net@H2O, Net@Report
IOP	Tempo di lavorazione delle attività CRM A914 aperte per registrazione di richieste del Cliente	5 giorni lavorativi	CLI	Data di registrazione, Data di riscontro al richiedente	Quotidiana	Attività CRM A914 aperte e assegnate nel periodo	Net@H2O, Net@Report

14 Allegati

- AL01_IOPCLI002: Categorie tariffarie

15 Lista di distribuzione

Il presente documento deve essere distribuito al Responsabile apicale della struttura proprietaria del documento e ad ogni RA delle strutture coinvolte nell'applicazione del documento.

Ciascuno dei soggetti sopra indicati assicura nella propria area organizzativa di competenza:

- 1) L'avvio dell'iter di modifica dei documenti che sono identificati come "da revisionare" in "Documenti da revisionare e superati" del presente documento;
- 2) La rimozione dall'uso (in formato sia cartaceo che informatico) nel proprio Settore e/o UO dei documenti indicati come "abrogati" nella Sez. "Documenti da revisionare e superati" del presente documento, che devono essere segregati come "superati".
- 3) La diffusione del documento in favore delle figure responsabili sotto indicate nel Settore e/o UO, per l'effettiva introduzione in uso nella struttura;

Struttura/Area organizzativa	Responsabilità [destinatario]
Clients	Responsabile di Settore e Responsabili di UO
Conciliazione e precontenzioso	Responsabile di Settore e Responsabili di UO

I Settori/UO/altre organizzazioni (e responsabilità) seguenti sono destinatari del documento per gli specifici scopi sotto indicati:

Struttura/Organizzazione	Responsabilità	Finalità
UO Protocollo	Resp.le UO	Per la protocollazione del documento (se prevista) e archiviazione cartacea
Settore PQP	Resp.le PQP	Per l'inserimento definitivo nel SGQ aziendale
Settore ICT	Resp.le ICT	Per la pubblicazione nella rete intranet