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
03	11.09.2026	Revisione	ANDREA PISANO STEFANO PIRAS	STEFANO PIRAS	ANDREA PISANO	STEFANO SEBASTIO SEBASTIO STEFANO 11.09.2026 11:30:18 GMT+02:00

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 5
4.1 Documenti da revisionare e superati 5
4.2 Documenti nuovi 5
4.3 Informazioni documentate e basi dati 5
4.4 Piattaforme e software 6
5 Definizioni 6
6 Responsabilità 12
7 Interfacce organizzative 14
8 Attrezzature e materiali previsti 14
9 Rischi 14
10 Dispositivi di protezione individuale 15
11 Modalità operative 15
11.1 Premessa 15
11.2 Richiesta di "prima attivazione" (attivazione su punto di erogazione esistente e mai utilizzato da Cliente) 17
11.2.1 Attivazione contestuale all'esecuzione lavori 18
11.2.2 Attivazione non contestuale all'esecuzione lavori 20
11.2.3 Lavori eseguiti dal Cliente senza autorizzazione Abbanoa 22
11.2.4 Frazionamento di utenza condominiale e frazionamento di utenza intestata a impresa costruttrice . 22
11.3 Richiesta di riattivazione/subentro (su utenza cessata) 24
11.4 Richiesta di riattivazione a seguito di sospensione 28
11.5 Richiesta di voltura 29
11.5.1 Voltura semplice 30
11.5.2 Voltura per successione onerosa 33
11.5.3 Voltura per successione gratuita (mortis causa) 35
11.6 Richiesta di variazione contrattuale 37
11.6.1 Richiesta di variazione da parte del Cliente 37
11.6.2 Richiesta interna di bonifica/variazione contrattuale 39
11.7 Richiesta di disattivazione fornitura 41
11.8 Gestione del deposito cauzionale 42
11.8.1 Gestione deposito in fase di attivazione, riattivazione/subentro e voltura 42
11.8.2 Gestione deposito in caso di voltura a titolo gratuito e variazione contrattuale 43
11.8.3 Gestione deposito in caso di cessazione contrattuale 43
11.8.4 Gestione esenzioni e riduzioni del deposito 43
11.9 Modifica e aggiornamento degli attributi diù prescrittibilità 43
11.10 Registrazione del numero dei componenti del nucleo familiare (NCF) 49
12 Basi dati e gestione 51
13 Indicatori qualità, monitoraggio e registrazioni 51
14 Allegati 52
15 Lista di distribuzione 52

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 presidiati dal Settore Clients, nell'ambito della gestione amministrativa delle richieste commerciali del Cliente, e da altri Settori specificatamente individuati dalle procedure aziendali in vigore:

- Attivazione fornitura;
- Subentro/Riattivazione fornitura;
- Voltura;
- Variazioni contrattuali;
- Disattivazione fornitura richiesta dal Cliente (disdetta);
- Gestione anomalia contratto.

Le attività di gestione degli ordini di lavoro sul campo (ODL) sono disciplinate dalle Procedure e Istruzioni operative dei Settori competenti.
Si rimanda a IOPCLI011 per le attività amministrative relative alla contrattualizzazione di conferitori e attività produttive e alla IOPCLI013 per le attività di gestione dei Condomini con servizio di riparto.

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. 28 del 24 aprile 2024)
- Regolamento di attuazione dell'articolazione tariffaria (Allegato alla Deliberazione del CIA n. 28 del 14 ottobre 2019)
- Delibera ARERA n. 86/2013 - Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato
- Delibera ARERA n. 643/2013 - Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento
- Delibera ARERA n. 655/2015 - Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)
- Delibera ARERA n. 218/2016 - Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale
- Delibera ARERA n. 638/2016 - Avvio di procedimento per l'adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ai fini di equità sugli altri utenti
- Delibera ARERA n. 665/2017 - Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti
- Delibera ARERA n. 311/2019 - Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato
- Delibera ARERA n. 547/2019 - Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni
- Delibera ARERA n. 609/2021 - Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)
- Delibera ARERA n. 610/2021 - Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'autorità 547/2019/r/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni
- Delibera ARERA n. 289/2025 - Chiusura, con archiviazione, di un procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di un Gestore del servizio idrico integrato. Adozione di un provvedimento prescrittivo

- Determina AU n. 227/2014
- Determina AU n. 121/2015
- Determina AU n. 128/2018
- Determina DG n. 931/2025
- MAOPQP002 – Manuale organizzativo Funzionamento generale di Ciclo Attivo
- RGSPQP002 – Registro dei processi organizzativi
- PCIPQP006 - Gestione delle non conformità, azioni correttive e miglioramento
- LGDPQP005 – Sistema di protocollazione informatico
- PRTPQP001 – Gestione blocchi (cause ostative) alla fatturazione e al recupero credito
- ODS n. 107/2017 - Struttura Organizzativa 2017: Clients
- PCSCLI000 - Pianificazione e controllo attività Settore Clients
- PCSCLI001 –Gestione dei servizi al Cliente
- IOPCLI003 – Gestione servizi aggiuntivi al Cliente
- IOPCLI004 – Regolarizzazione 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
- CKLCLI001 - Integrazione documentale per regolarizzazione richiesta prestazioni
- CKLCLI005 – Richiesta nulla osta a responsabile
- PCSBIL001 – Rettifica e annullamento bollette e fatture
- PCSBIL002 – Emissione bollette consumi e gestione esiti di fatturazione
- PCIBIL027 - Gestione errori di fatturazione
- IOPBIL015 – Pianificazione, controllo e validazione ODL di campo
- IOPBIL016 – Esecuzione ed esitazione ODL di campo
- IOPBIL021 - Gestione esiti ODL di campo e anomalie su PDE e contatori in database
- PCICBI032 – Gestione domiciliazioni bancarie
- PCSCOP001 - Gestione della richiesta di rettifica fatturazione ed eccezione di prescrizione del Cliente
- PCSCOP002 – Gestione delle richieste di conciliazione e soluzione negoziata
- MODCLI047 - Attivazione fornitura in autoconsumo
- 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. 19/2021 - Introduzione delle funzionalità di gestione massiva dei pagamenti nella cassetta di Net@H2O e conseguenti impatti sui processi interni
- DDS n. 19/2022 - Verifica e aggiornamento consumo medio annuo utenze del Servizi Idrico Integrato, aggiornamento dei valori di consumo medio per tipologia tariffaria
- DDS n. 7/2023 - Attuazione della Delibera ARERA n. 610/2021: "Integrazioni e modifiche alla

deliberazione dell'Autorità 547/2019/r/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni"
- ODS n. 8/2024 - Macro-processo di gestione e recupero del credito: emissione ingiunzioni fiscali
- ODS n. 9/2024 - Politica della qualità Erogazione servizi in front office e fatturazione. Introduzione del Manuale organizzativo di funzionamento generale Ciclo attivo (MAOPQP002R0) e abrogazione di LGDPQP004R2
- ODS n. 12/2024 - Revisione Carta del Servizio Idrico Integrato: disposizioni attuative
- ODS n. 14/2024 - Macro-processo di gestione e recupero del credito: aggiornamento disposizioni su attività conseguenti all'emissione di ingiunzioni fiscali ed avvio azioni di recupero mediante esecuzione di ingiunzioni fiscali
- ODS n. 20/2024 - Delibera ARERA n. 610/2021: nuove funzionalità software e automatismi di gestione
- ODS n. 29/2024 - Comunicazioni massive tramite posta elettronica certificata alla PA e gestione dei flussi di ritorno
- DDS n. 1/2024 - Delibera ARERA n. 609/2021: codifica univoca del punto di fornitura (art. 17) e funzionalità di gestione delle anagrafiche di utenze indirette (art. 20)
- ODS n. 23/2025 - Adeguamento deposito cauzionale delle utenze del SII (rif. Delibera ARERA n. 289/2025)
- ODS n. 27/2025 - Adempimenti di adeguamento deposito cauzionale delle utenze del SII (rif. Delibera ARERA n. 289/2025, ODS n. 23/2025)
- ODS n. 5/2026 - Introduzione del nuovo software di protocollazione e gestione documentale Metafora. Revisione della LGDPQP005
- ODS n. 22/2026 - Revisione Protocollo blocchi (cause ostative) alla fatturazione e al recupero credito (PRTPQP001)
- DDS n. 9/2026 - Integrazione delle notifiche automatiche di riscontro ai Clienti
- ODS n. 31/2026 – Attivazione servizi in "autoconsumo"

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
- IOPCLI002R2 - Attivazioni, variazioni e cessazioni contrattuali
- AL01R0_IOPCLI002R2 - Categorie tariffarie

4.2 Documenti nuovi

- AL01R0_IOPCLI002R3 - Categorie tariffarie

4.3 Informazioni documentate e basi dati

Basi dati relativi ai software in uso:

- Net@H2O relativamente alle informazioni sulle utenze del SII
- Geocall WFM relativamente alle informazioni sugli ODL di campo
- Metafora relativamente alla corrispondenza protocollata da/verso i Clienti
- ABBAPP relativamente alle seguenti attività gestite o tracciate con l'applicativo:
  - comunicazioni inviate ai Clienti
  - contenziosi commerciali passivi

Basi dati esterne:

- Indirizzi PEC dei Clienti in:
  - Registro delle imprese – INIPEC (https://www.registroimprese.it/ini-pec)
  - INAD (https://domiciliodigitale.gov.it/dgit/home/public/#!/home)

Altri DB e archivi:

- **DB Monitoraggio Pratiche** su \\abbanoa.local\dati\CA Viale Diaz 116 - Documenti\Clients\Scambio\100. MONITORAGGIO RICHIESTE\
- **File MONITOR_RICHIESTE_NEW** su \\abbanoa.local\dati\CA Viale Diaz 116 - Documenti\Clients\Scambio\100. MONITORAGGIO RICHIESTE\
- **DB Fuori ruolo** – DBACLI001
- **DB Denunce** - DBABIL001
- **DB Lottizzazioni** disponibile sulla cartella server \\abbanoa.local\dati\CA Viale Diaz 77 - Documenti\Lottizzazioni
- **Archivio "Contatori con telelettura"** accessibile su Sharepoint> BIL Sharepoint > Area provata > Esecuzione commesse > Smart Meter (Rif. App. 57-2021)
- **DB Censimento aree servite da acqua/fogna/depurazione** disponibile su Abbanoa Sharepoint\CLI SharePoint\CONDIVISA\03 ESENZIONI FDEP)
- **Archivio Fuori Ruolo** (schede di censimento e file riepilogativi) disponibile nella cartella 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
- **Archivio reclami con rettifica fatturazione anni 2012 – 2015** disponibile sulla cartella server \\abbanoa.local\procedure\Reclami
- **Registri commesse di campo (ante Floss GC)** disponibili nelle seguenti cartelle server:
  - \\abbanoa.local\dati\CA Via Is Cornalias - Documenti\Commesse
  - \\abbanoa.local\dati\CA Via Is Cornalias - Documenti\Commesse_D3
  - \\abbanoa.local\dati\OR Via Toscani - Documenti\Commesse (D4)
  - \\abbanoa.local\dati\NU Via Costituzione - Documenti\Gestione Clienti\COMMESSE (D5)
  - \\abbanoa.local\dati\SS Via Jolanda\Commesse (D6)
  - \\abbanoa.local\dati\SS Via Jolanda\Commesse_D7
- Cartella server *\\abbanoa.local\dati\CA Viale Diaz 116 - Documenti\Clients\Scambio* relativamente ad informazioni, istruzioni e strumenti ad uso della UO Contact center
- *Cartella Sharepoint - BIL Sharepoint - Area privata - Consumi medi per categoria*

4.4 Piattaforme e software

Piattaforme / Software	In uso	In lettura
NET@H2O	X	
GEOCALL WFM		X
METAFORA	X	
ABBAPP		X
BI		X
JIRA	X	
LANSWEEPER	X	

5 Definizioni

Definizioni

- ABBAPP: Ambiente web in cui sono collocate le applicazioni di Ciclo attivo sviluppate dal Settore ICT (Cruscotto gestione rimborsi, moduli di comunicazione ai Clienti..etc)

- Agenda Net@H2O (Agenda): Funzionalità per la gestione degli ODL di campo che necessitano di appuntamento con il Cliente
- Algoritmo: Codice da attribuire al servizio in base alla vestizione tariffaria per l'addebito/fatturazione di voci diverse dal consumo (ad esempio quote fisse, bonus, costo del servizio di riparto)
- 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 consegna 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 contratto 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 standard 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 (sottotipologia 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 richiesta 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

- Classe di consumo: Attributo che determina la periodicità di fatturazione del Cliente sulla base del consumo annuo
- Cliente (utente finale): Persona fisica o giuridica che ha stipulato il contratto di fornitura con il Gestore del SII
- Cliente potenziale (prospect): 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 promiscuo: Condominio con unità immobiliari aventi diversa categoria tariffaria
- 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
- Disattivazione della fornitura: Attività che implica la cessazione del servizio con contestuale rimozione o piombatura del contatore
- 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 (Geocall): 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
- Jira: 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
- Lansweeper: Sistema di ticketing funzionale alla sottoposizione al Settore ICT di richieste afferenti alla gestione di utenze sui sistemi informatici
- Lista validazione e smistamento: Form di Net@H2O utilizzata per la consultazione delle attività generate/assegnate
- Metafora: Software di protocollazione e gestione della corrispondenza cartacea ed elettronica integrato con Net@H2O
- 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
- Numero componenti nucleo familiare (NCF): Numero di componenti della famiglia anagrafica che fruisce di una utenza ad uso domestico residente
- 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
- PagoPA: Sistema di esecuzione di pagamenti elettronici realizzato dall'AGID - Agenzia per l'Italia Digitale per la Pubblica Amministrazione e successivamente esteso a Società sottoposte a controllo pubblico e Società che erogano un servizio pubblico
- Piano di rientro (PDR): Documento che definisce i termini della rateizzazioen del debito richiesta da Cliente e concessa dal Gestore
- Piombatura: Intervento che consiste nel bloccare fisicamente l'erogazione idrica senza rimozione del contatore sul posto
- 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
- 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 dove 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
- 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: Indicatori previsti dal RQSII per il monitoraggio delle performance del Gestore del Servizio Idrico Integrato calcolati nel complesso delle attività eseguite
- Standard di qualità specifici: Indicatori previsti dal 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 Metafora 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
A913	Sollecito/Validaz/Ann ODL Misure
A914	Registrazione richiesta cliente
A915	Segnalazione anomalie contrattuali
A916	Segnalazione anomalie contatore
A924	Fatturazione saldo consumi
A929	Deselezione servizi in fatturazione
B547	Prescrittibilità servizi
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 fornitura per regolarizz.
S01	Voltura ordinaria
S01R	Voltura retroattiva
S02	Voltura gratuita/per successione
SM01	Sospensione fornitura
V04	Verifica lettura per voltura
VDISA	Variazione disalimentabilità servizio

6 Responsabilità

Macro-attività	CLI (FO/BO)*	MIC_S	DIS	CNT
Verifica e registrazione delle richieste, con eventuali autorizzazioni interne	R/E			
Creazione/modifica servizio	R/E			
Generazione e invio ODL di campo	R/E	I		
Esecuzione ordine di lavoro sul campo		R/E	C	I
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 SO17	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**
UOC Misure		MIS
UO Nucleo Ispettivo	BO Servizio ispettivo	ISP
UO Misure-Programmazione attività letture/consumi/commesse	BO Letture	LET
UO Misure-Esecuzione commesse	BO Misure Campo	MIC
Servizio Misure-Esecuzione commesse (Distretto 1, 2…8)	BO Misure Campo	MIC_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

Organigramma SO17	Ufficio Net@	Acronimo Struttura
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**
UO Contabilità generale		COGE
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
UOC Esercizio reti (Distretto 1, 2, 8)	BO Distribuzione	DIS
Potabilizzazione		**POT**
UOC 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..)

Si rimanda alla PCSCLI001 relativamente all'assetto operativo vigente della UO Contact center.

Codifiche specifiche:

- AUO-BO = operatore di una delle sotto-aree funzionali di BO
- TL = Team leader, coordinatore degli operatori

- REF-BO = Referente di sotto-area funzionale di BO, Coordinatore team
- AUO-CC = addetto al call center
- REF-CC = Referente di call center

7 Interfacce organizzative

a) Interne:
   - FO/BO competente per le attività di cui alla presente IOP con MIC_S nella generazione di ODL di campo con/senza appuntamento
   - BO competente per le attività di cui alla presente IOP con le Strutture che aprono attività CRM per richieste di attività sul servizio
   - FO/BO competente per le attività di cui alla presente IOP con le Strutture verso cui sono aperte attività CRM necessarie allo svolgimento di attività sul servizio
   - *Le sotto-aree funzionali di BO si interfacciano per la gestione di richieste di attivazione/riattivazione della fornitura che richiedano l'emissione di un PDR*

b) Esterne:
   - FO/BO competente per attività di cui alla presente IOP con i Clienti nella gestione delle richieste scritte da questi presentate

8 Attrezzature e materiali previsti

- N.a.

9 Rischi

Rischi	Impatti
Mancata o tardiva gestione delle richieste dei Clienti	Reclami dei Clienti
	Mancato rispetto degli standard di qualità ARERA
	Riconoscimento di indennizzi ai Clienti per mancato rispetto degli standard di qualità specifici ARERA
Errata attribuzione o mancato aggiornamento dati di recapito	Mancato recapito bollette/fatture
	Mancato recapito atti di recupero credito
	Mancato recapito comunicazioni al Cliente
Errata attribuzione dei dati di ubicazione della fornitura	Mancata rilevazione dei consumi
Mancata o tardiva gestione delle richieste di attivazione/riattivazione contrattuale	Mancata attivazione della fornitura
	Contenzioso
Mancata o tardiva gestione delle richieste di variazione contrattuale	Errata fatturazione dei consumi
	Richieste di rettifica fatturazione
	Prescrizione dei consumi
Errata gestione delle richieste di attivazione/variazione contrattuale	Errata fatturazione dei consumi
	Richieste di rettifica fatturazione
	Prescrizione dei consumi
Attivazione di contratti di fornitura in mancanza dei requisiti minimi previsti	Indebita erogazione della risorsa idrica
Errata attribuzione dei dati per la fatturazione	Mancata fatturazione dei consumi
Errata generazione ordini di lavoro per movimentazione/verifica contatori	Errata gestione degli ordini di lavoro
Mancata o tardiva risoluzione delle anomalie anagrafiche o contrattuali che inibiscono la corretta fatturazione dei servizi	Mancata fatturazione dei consumi
	Prescrizione dei consumi

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 di BO competente ai sensi della PCSCLI001 (AUO-BO) sotto il controllo diretto del Responsabile incaricato (REF-BO/TL) e con il monitoraggio di RUO-BO/CC.

La gestione di richieste interne di bonifica/variazione contrattuale è responsabilità di BO, quindi svolta dall'operatore di BO competente ai sensi della PCSCLI001 (AUO-BO) sotto il controllo diretto del Responsabile incaricato (REF-BO/TL) e con il monitoraggio di RUO-BO/CC.

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 TICSI;
- 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 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 aggiornato da DIS (DB Censimento aree servite da acqua/fogna/depurazione) 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).

Tabella 1. Regole di attribuzione della tariffa

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. 7 INDUSTRIALE – GRANDI (> 500 mc) Tar. 8 ARTIGIANALE E COMMERCIALE – GRANDI (> 500 mc) Tar. 9 AGRICOLO E ZOOTECNICO Tar. 10 ACQUA GREZZA	Tar. 1 DOMESTICO RESIDENTE Tar. 2 DOMESTICO NON RESIDENTE Tar. 4 PUBBLICO NON DISALIMENTABILE
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		Tutte in funzione della composizione	

Tipologia Cliente (Tipo Soggetto)	Tipologia (FE)	Tariffe applicabili	Tariffe non applicabili
promiscui)		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 di Net@. 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 software attribuisce automaticamente la classe di consumo e il ciclo di fatturazione in base al Ca attribuito di default alla categoria tariffaria.

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 eseguita tramite la form "Dichiarazioni→ Delibera 655/15 e 218/16→Calcolo Class. Cons.", previo eventuale nulla osta (CKLCLI005) previsto dalla PCSCLI001.

Si rimanda alla PCSBIl002 per elenco dei cicli di fatturazione previsti e delle relative casistiche di applicazione.

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.

Tabella 2. Valori stato servizio-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 con utenze individuali. La richiesta di attivazione rimane 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.

La richiesta di prima attivazione della fornitura è assoggettata allo standard "Tempo di attivazione della fornitura" previsto dal RQSII, 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/ODL di Net@ (attività CRM I304V, ODL massivo M22) e dal DBABIL001;
  - assenza di insoluti di responsabilità del richiedente su altre eventuali utenze, salvo nulla osta (CKLCLI005) previsto da PCSCLI001 in caso di insoluti oggetto di richiesta di rettifica fattura/eccezione di prescrizione o conciliazione inevasa.

In presenza di morosità su altre utenze imputabili al richiedente, fatto salvo nulla osta ai sensi della PCSCLI001, 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.

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 MIC_S. Non si deve accodare l'ODL (anche se presente la funzionalità) in quanto il software evolve automaticamente 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.
  La classe di consumo e il ciclo di fatturazione sono attribuiti automaticamente;
- 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 software 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 software 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 software 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 MIC_S, l'attività resta sospesa.

In tutti i casi in cui al termine dell'esecuzione lavori sia necessario eseguire l'installo del 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 MIC_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 MIC_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività mediante Geocall.

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, consultabile su ABBAPP (se inviato automaticamente) o in Cartella Cliente (se inviato manualmente), secondo quanto previsto dal RQSII.

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, pregresse o in essere, come risultanti dalle attività/ODL di Net@ (attività CRM I304V, ODL massivo M22) e dal DBABIL001;
- assenza di insoluti di responsabilità del richiedente su altre eventuali utenze, salvo nulla osta (CKLCLI005) previsto da PCSCLI001 in caso di insoluti oggetto di richiesta di rettifica fattura/eccezione di prescrizione o conciliazione 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 dal presente 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 preliminare "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;
- 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;
- 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 MIC_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 quanto previsto dalla PCSCLI001, l'attività CRM A03 deve essere registrata e mantenuta in specifico stato di attesa (stato ATPAG) e seguente nulla osta (CKLCLI005) per avvenuta regolarizzazione.

L'attività CRM A03 deve essere registrata e portata in specifico stato di attesa (ATDOC-tipo RAP "DOC") in caso di carenze nella documentazione presentata dal richiedente.

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 installo contatore con servizio già esistente (stato 1-0): 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 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 MIC_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 MIC_S quando non risultino lavori di allaccio da svolgere a seguito di sopralluogo di preventivazione (PN1H/PN1F);
- da input di MIC_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 MIC_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 software 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 espressa autorizzazione 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.
  La classe di consumo e il ciclo di fatturazione sono attribuiti automaticamente;
- 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 software 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 software 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.

Per la registrazione di servizio intestato ad utenza Abbanoa ("autoconsumo") ASE-FO_S/AUO-BO procede a fronte di apposita modulistica aziendale (MODCLI047) ricevuta e sottoscritta dal Settore richiedente. Il servizio della fornitura in autoconsumo deve essere associato al codice anagrafico riconducibile al Settore richiedente con tariffa 500/501 e ciclo fatturazione 31 escluso dalla fatturazione ordinaria.

La gestione dell'ODL di campo da parte di MIC_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività mediante Geocall. In caso di sospensione per esecuzione di lavori si applica quanto previsto dalla PCICLI024. Successivamente al completamento dei lavori carico Cliente, MIC_S rinvia sul campo ODL di installo 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, consultabile su ABBAPP (se inviato automaticamente) o in Cartella Cliente (se inviato manualmente), secondo quanto previsto dal RQSII.

11.2.3 Lavori eseguiti dal Cliente senza autorizzazione Abbanoa

Qualora in occasione di ODL di attivazione fornitura siano individuati da MIC_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 apposito avviso di pagamento pagoPA;
2. acquisisce riscontro di avvenuto pagamento dal Cliente;
3. apre attività CRM A913 per fornire riscontro a MIC_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

individuale. 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 seguiti 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 (ATDOC – tipo RAP "DOC").

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.

Tabella 3. Regole di gestione frazionamento utenza

	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 nulla osta (CKLCLI005) per avvenuta regolarizzazione ai sensi della PCSCLI001, l'attività CRM deve essere portata in apposito stato di attesa (ATPAG).

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 bollette insolute intestate al Condominio;
- 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. In presenza di specifica deroga gli insoluti di competenza dei singoli condomini possono essere rateizzati.

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 e-mail a RSE-MIC_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 software 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 allo standard "Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore" previsto dal RQSII, 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 - 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, pregresse o in essere, come risultanti dalle attività/ODL di Net@ (attività CRM I304V, ODL massivo M22) e dal DBABIL001;
- assenza di insoluti di responsabilità del richiedente, salvo nulla osta (CKLCLI005) previsto dalla PCSCLI001 in caso di insoluti oggetto di richiesta di rettifica fattura/eccezione di prescrizione o conciliazione 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 (ATDOC-tipo RAP "DOC") in caso di carenze nella documentazione presentata dal richiedente.

Qualora risultino **morosità su altre utenze imputabili al richiedente**, fatto salvo quanto previsto dalla PCSCLI001, l'attività CRM A03 deve essere registrata e mantenuta in specifico stato di attesa (stato ATPAG) e seguente nulla osta (CKLCLI005) per avvenuta regolarizzazione

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:

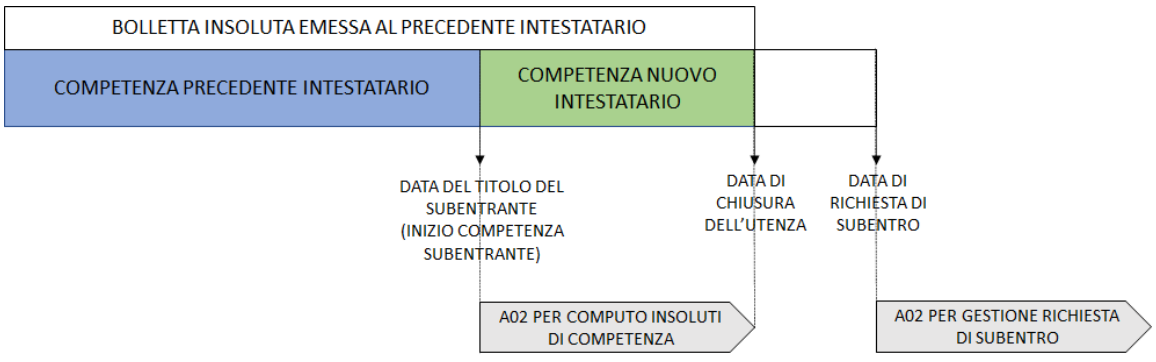
1. annullamento della bolletta insoluta precedente emessa al subentrato secondo le modalità previste dalla PCSBIL001;
2. cessazione del subentrato alla data effettiva (retrodatando la data di fine fornitura precedente a sistema), mediante richiesta di intervento del fornitore software in caso in cui sia presente un cambio contatore e sia necessario annullarlo, al fine di evitare (doppia) fatturazione errata

ovvero presentazione di reclamo da parte dello stesso subentrato (richiesta di rettifica fatturazione ai sensi del RQSII). 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. richiesta a FAT (con attività CRM A924) per emissione di bolletta relativa ai consumi pregressi di competenza del subentrante, da corrispondere prima della riattivazione;
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. inserimento della motivazione di non prescrittibilità del servizio (§ 11.9) quando ci sia una responsabilità del Cliente;
8. generazione e trasmissione al Cliente di avvisi di pagamento pagoPA, salvo nulla osta (CKL-CLI005) previsto da PCSCLI001;
9. a seguito di regolarizzazione del Cliente, rimozione della sospensione (stato OPEN) e prosecuzione delle attività con creazione dell'ODL per MIC_S per attivazione del servizio del subentrante.

Si fa comunque presente che se l'insoluto generato è dovuto ad una mancata gestione della voltura da parte del Gestore si procede alla riattivazione senza esigere la risoluzione del debito in via anticipata.

Immagine 1. Schema di gestione subentro con insoluti di competenza del richiedente



Qualora l'annullamento delle bollette insolute non sia possibile per via di pagamenti già eseguiti, ASEFO_S/AUO-BO applica le modalità di accollo/accredito degli importi pro quota come descritto dal § 11.5.1.

Laddove, per la risoluzione degli insoluti di competenza, il subentrante faccia richiesta di PDR, si applicano le modalità previste dalla IOPCLI006. In presenza delle seguenti condizioni la regolarizzazione può avvenire con la concessione di PDR agevolato ai sensi della DDG n. 931/25:

- Subentro tardivo (oltre 60 giorni);
- Utilizzatore di fatto (fuori ruolo);

- Sospensione fornitura non per morosità (resi postali per inadempimenti Cliente, cessazione dell'impresa, mancata regolarizzazione del contratto..etc).

Come previsto dalla DDG: "Per le utenze domestiche beneficiarie di bonus sociale, trovano comunque applicazione le migliori condizioni di dilazione previste dall'Accordo con le Associazione dei consumatori (condizione precedentemente riservate alle non più esistenti categorie "NO TAX")."

In ogni caso l'elaborazione del PDR è eseguita da:

- FO, contestualmente alla gestione della richiesta presentata allo sportello territoriale;
- BO competente dei PDR, su input e-mail del BO competente della gestione delle richieste di cui alla presente IOP o a fronte di successiva richiesta del Cliente.

A seguito di elaborazione del PDR (compreso pagamento dell'acconto dove previsto), FO/BO competente delle richieste di cui alla presente IOP porta avanti la richiesta di riattivazione dell'utenza.

Si fa presente che, salvo situazioni di indigenza, in caso di insoluti persistenti su utenza cessata amministrativamente a seguito di sospensione 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 retrodatata.

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 MIC_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 espressa autorizzazione 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.
  La classe di consumo e il ciclo di fatturazione sono attribuiti automaticamente;
- 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 software 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 software 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).

Per la registrazione di servizio intestato ad utenza Abbanoa ("autoconsumo") ASE-FO_S/AUO-BO procede con le modalità già indicate dal presente documento.

La gestione dell'ODL di campo da parte di MIC_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività con Geocall. In caso di sospensione causa Cliente (SOSP) per assenza di quest'ultimo sulla base di quanto indicato nella scheda raccolta dati di MIC_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, MIC_S rinvia sul campo ODL di installo 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, consultabile su ABBAPP (se inviato automaticamente) o in Cartella Cliente (se inviato manualmente), secondo quanto previsto dal RQSII.

11.4 Richiesta di riattivazione a seguito di sospensione

La richiesta di riattivazione a seguito di sospensione per morosità, anomalia anagrafica o contrattuale, si applica alle fattispecie previste dalla Procedura di gestione "post slaccio" (PCICLI023), e relative disposizioni integrative, a cui si rinvia.

Laddove, per la risoluzione degli insoluti di competenza, il richiedente faccia richiesta di PDR, si applicano le modalità previste dalla IOPCLI006, con particolare riferimento a:

- PDR successivo a limitazione/sospensione per morosità, elaborato da FO o BO competente dei PDR su input e-mail del BO competente delle richieste di riattivazione. Fino alla definizione delle nuove modalità di elaborazione della rateizzazione "post-slaccio", le richieste pervenute agli sportelli sono comunque segnalate via e-mail al BO competente dei PDR, previa registrazione dell'attività su Net@;
- PDR agevolato ai sensi della DDG n. 931/25 come già indicato precedentemente.

A seguito di elaborazione del PDR (compreso pagamento dell'acconto previsto), FO/BO competente delle richieste di cui alla presente IOP porta avanti la riattivazione dell'utenza.

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 sospensione e quindi con registrazione di riattivazione (A02) secondo le indicazioni della presente IOP. Si precisa in proposito che se l'utenza risulta slacciata da oltre 90 giorni, la riattivazione è eseguita a fronte de pagamento dell'intero debito, salvo quanto previsto dalla DDG n. 931/25.

La richiesta a seguito di sospensione per morosità entro i 90 giorni è assoggettata allo standard "Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità" previsto dal RQSII, 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 MIC_S. La gestione dell'ODL di campo da parte di MIC_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività con Geocall. Qualora occorra procedere con riattivazione a seguito di sospensione eseguita con taglio stradale deve essere indicato a MIC_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, consultabile su ABBAPP (se inviato automaticamente) o in Cartella Cliente (se inviato manualmente), secondo quanto previsto dal RQSII.

11.5 Richiesta di voltura

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

Tabella 4. Tipologie di voltura e modalità di gestione

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 attivo	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
Modulistica	MODCLI001	MODCLI002	MODCLI002
Attività CRM	S01	S02	S02
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 richiesta è assoggettata allo standard "Tempo di esecuzione della voltura" previsto dal RQSII, 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 HSUO6).

Le richieste di voltura presentate in data successiva alla data del titolo, ovvero con importi insoluti fatturati al precedente utilizzatore, sono gestite con specifica attività retroattiva CRM S01R non assoggettata ad indicatori del RQSII. Tale modalità è giustificata dalla necessità di individuare e imputare correttamente i consumi di competenza dalla data di effettivo utilizzo dell'utenza a tutti gli utilizzatori dell'utenza ricostruendo la catena dei subentri in base ai dati acquisiti, valutando sempre le

possibilità di riscossione del credito.

Esempio: la catena dei subentri prevede:

- soggetto A (attivo e su cui è possibile riscuoter il credito)
- soggetto B (cessato senza possibilità di riscuotere il credito)
- soggetto C (attivo con possibilità di riscuotere)

Si regolarizza il soggetto A anche per il periodo del soggetto B (in quanto responsabile ex B17 del Regolamento) e il soggetto C.

Si veda § 11.9 a proposito dell'impostazione della prescrittibilità 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 imputabili al richiedente, pregresse o in essere, come risultanti dalle attività/ODL di Net@ (attività CRM I304V, ODL massivo M22) e dal 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 registrata e portata in specifico stato di attesa (ATDOC – tipo RAP "DOC"). Contestualmente deve essere aperta l'attività CRM "Regolarizzazione-diffida" (attività CRM RV01) per avviare il processo descritto dalla IOPCLI004. Tutte le richieste del Cliente sospese e gestite con iter di regolarizzazione devono essere supportate da nulla osta (CKLCLI005) per avvenuta regolarizzazione ai sensi della PCSCLI001.

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, fino ad un massimo di € 20.000. In questo caso occorre avviare il processo di regolarizzazione di cui alla IOPCLI004 con invio della diffida ex art. B21 del Regolamento del SII con eventuale successiva sospensione della fornitura nel caso in cui il debito non venga saldato.

RSE-FO_S e RUO-BO/CC eseguono periodicamente verifiche sulle richieste di voltura presentate al fine di accertare che 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/ODL di sostituzione contatore (attività CRM I350V, ODL massivo M30) o sospensione (attività CRM SM01, ODL massivo M37) in corso e loro eventuale stato di lavorazione come consultabile su Geocall. In tali casi:
  - se l'intervento è sospeso causa Cliente (stato SOSP, B) provvede a ri-inviarlo su Geocall e richiederne successivamente l'annullamento aprendo attività CRM A913 verso MIC_S;
  - se l'intervento non è stato ancora eseguito sul campo (stato IGEO, Null in Net@, ODL non chiuso su Geocall), provvede a richiederne l'annullamento aprendo attività CRM A913 verso MIC_S;
  - se l'intervento è stato già eseguito sul campo, ma non ancora validato (stato IGEO, Null in Net@, ODL "chiuso tecnicamente" su Geocall), provvede a richiederne la chiusura aprendo attività A913 verso MIC_S;
  - se l'intervento è stato eseguito sul campo e già validato (stato IGEO, E in Net@, ODL "chiuso" su Geocall), 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

  In tutti i casi in cui la sostituzione non sia stata già eseguita, a seguito della esecuzione della voltura deve essere aperta nuova attività CRM I350V, con generazione e trasmissione di nuovo ODL di campo.

Le attività CRM S01 e S01R non possono essere aperte in presenza di richieste di disattivazione della fornitura (D01, D01R) in corso. In tali casi, 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), provvede a richiederne l'annullamento aprendo attività CRM A910 verso MIC_S;
- se l'intervento è stato già eseguito sul campo, ma non ancora validato (stato IGEO in Net@, ODL "chiuso tecnicamente" su Geocall), provvede a richiederne la chiusura aprendo attività A913 verso MIC_S;
- se l'intervento è stato eseguito sul campo e già validato (stato IGEO in Net@, ODL "chiuso" su Geocall), provvede a richiedere a RUO-CNT il riscontro su Cruscotto wireless.

In assenza di cause ostative alla esecuzione, 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 comunicata dal Cliente (lettura di voltura che rappresenta il termine della competenza del volturato e l'inizio della competenza del volturante), valutandone la coerenza rispetto allo storico consumi. Qualora risulti incoerente, si provvede al suo ricalcolo in base alle letture successive (o del consumo medio per tipologia in caso di contatore guasto o illeggibile) o si richiede una verifica sul campo come di seguito riportato;
5. chiude l'attività CRM con riscontro al Cliente secondo le modalità descritte dalla PCSCLI001.

L'opzione codificata "DATE_SUB" di Net@ consente di porre la data inizio fornitura del volturante, al giorno successivo la data di chiusura del volturato. Pertanto, nel caso di voltura all'ultimo saldo fatturato la voltura deve essere registrata al primo giorno successivo. In caso contrario il software registra sul volturato una lettura F con data antecedente la data di voltura e quindi all'ultimo saldo fatturato, generando un errore in fase di fatturazione.

Qualora vi sia incertezza sulla correttezza della lettura comunicata dal Cliente rispetto ai consumi storici, 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 MIC_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 MIC_S avviene secondo le modalità espressamente descritte dalle IOPBIL015 e IOPBIL016 relative all'operatività con Geocall. 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, consultabile su ABBAPP (se inviato automaticamente) o in Cartella Cliente (se inviato manualmente), secondo quanto previsto dal RQSII.

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.
  La classe di consumo e il ciclo di fatturazione sono attribuiti automaticamente;
- 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 software 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 software 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

salvo nulla osta (CKLCLI005) previsto dalla 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 apertura dell'attività CRM S01R (stato OPEN);
2. acquisizione di eventuale nulla osta (CKLCLI005) ai sensi della PCSCLI001;
3. eventuale annullamento delle letture registrate non ancora fatturate (previo salvataggio extra-sistema);
4. annullamento dei documenti insoluti fatturati all'intestatario uscente secondo le modalità previste dalla PCSBIL001, per consentire la retrodatazione della voltura;
5. in presenza di ODL di sostituzione contatore generato in data successiva a quella in cui deve essere eseguita la variazione, richiesta al fornitore software per annullamento dell'attività;
6. completamento dell'attività CRM S01R con creazione del nuovo servizio e imputazione della lettura di sponda secondo le modalità sopra indicate per la voltura semplice, e riscontro al Cliente secondo le modalità descritte dalla PCSCLI001;
7. registrazione sul nuovo servizio generato (con attività CRM I350R) della sostituzione contatore precedentemente annullata;
8. registrazione sul nuovo servizio generato delle letture precedentemente annullate;
9. richiesta a FAT (con attività CRM A924) per emissione di bolletta relativa ai consumi pregressi di competenza del volturante.

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, salvo nulla osta (con CKLCLI005) previsto dalla PCSCLI001. In merito ASE-FO_S/AUO-BO applica le regole definite dalla seguente tabella.

Tabella 5. Modalità di accollo/accredito degli importi insoluti

	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 PDR, si applicano le modalità previste dalla IOPCLI006.

11.5.2 Voltura per successione onerosa

La successione onerosa può essere richiesta per:

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.

La voltura di utenza relativa a immobile detenuto a titolo di usufrutto, uso o abitazione, premesso che si tratta di diritti che si estinguono con la morte del titolare, è eseguita salvo nulla (CKLCLI005) previsto dalla PCSCLI001 per agevolare il volturante. 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, pregresse o in essere, come risultanti dalle attività/ODL di Net@ (attività CRM I304V, ODL massivo M22) e dal DBABIL001.

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

Le richieste con irregolarità documentali devono essere accettate con riserva e tracciate con attività CRM portate in apposito stato di attesa (ATDOC-tipo RAP "DOC"). 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.

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 Cliente;
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 Metafora, 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 automaticamnete 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 competente, 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.

Nel caso in cui non vi sia più interesse a mantenere attiva la fornitura, i soggetti titolati dell'legittimati a richiedere la successione possono presentare disdetta (eseguita secondo il § 1.7) 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 Abbanoa 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 al fine di intestare la fornitura al richiedente. In tali casi per l'esecuzione della voltura non è necessaria espressa richiesta supportata da modulistica per successione.

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, pregresse o in essere, come risultanti dalle attività/ODL di Net@ (attività CRM I304V, ODL massivo M22) e dal DBABIL001.

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

ASE-FO S/AUO-BO deve informare il richiedente della eventuale esistenza di ulteriori utenze attive intestate al volturato. Qualora non debbano essere oggetto di voltura ASE-FO S/AUO-BO deve procedere ad aprire attività CRM SM01 generando ODL di sospensione fornitura.

Il software distingue:

- successione gratuita su utenza attiva o sospesa (stato servizio 1-1 o 1-3) prevista dal RQSII;
- successione gratuita su utenza chiusa (stato servizio 2-0 o 3-0) non prevista dal RQSII.

Le richieste con irregolarità documentali devono essere accettate con riserva e tracciate con attività CRM portate in apposito stato di attesa (ATDOC-tipo RAP "DOC"). 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.

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); pertanto sull'anagrafica del richiedente vengono trasferite letture/consumi, bollette e richieste. 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 Cliente;
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 Metafora, 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 automaticamnete 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 competente, 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 standard previsti dal RQSII.

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.

L'attività CRM A510 deve essere portata in specifico stato di attesa (ATDOC-tipo RAP "DOC") in caso di carenze nella documentazione presentata dal richiedente.

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, MIC_S attiva CLI (attività CRM A914) ai fini della variazione alla data corretta.

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 TICSI (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 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 (NCF).** 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 TICSI, non risulta necessario richiedere/eseguire la rettifica delle bollette precedentemente emesse. Il conguaglio dei corrispettivi viene elaborato e computato in occasione della prima fatturazione.

Si rimanda al § 11.10 per approfondimenti sulle attività e modalità di registrazione del NCF.

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 bonifica contrattuale sono presentate a BO mediante attività CRM A915 assegnata in stato CONF da parte dei Settori autorizzati in quanto non autonomi operativamente. Dove necessario, ovvero nei casi in cui sia segnalata anomalia su una pratica gestita dagli sportelli territoriali, l'attività CRM A915 può essere assegnata a FO. A seguito della lavorazione, secondo le modalità di seguito indicate per le principali casistiche, BO (o FO nei casi di cui sopra) restituisce esito all'ufficio e operatore richiedente con ri-assegnazione dell'attività CRM in stato PREND. In caso di errata assegnazione BO 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 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 apre attività CRM A924 per richiedere a FAT l'emissione di bolletta a saldo a seguito della bonifica.

FO e BO 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. Come da PCSBIL002, l'attività A929 deve essere ri-assegnata a FAT in stato RISEL per consentire la ri-selezione del servizio per la fatturazione.

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 provvede eventualmente a segnalare la richiesta al proprio Responsabile per intervento del fornitore software.

Utenza da cessare con contatore presente o meno sul posto

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 MIC_S per rimozione del contatore sul campo.

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

In caso di utenza in stato 1-0 con contatore sul posto, l'operatore deve ultimare il processo di attivazione del servizio alla data di installo del contatore. Successivamente procede alla disattivazione come sopra indicato.

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@ e nel DB Censimento aree servite da acqua/fogna/depurazione.

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 MIC_S, specificando in nota la richiesta di accertare l'effettivo allaccio dell'utenza alla rete fognaria. A seguito di riscontro di MIC_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:
      - si esegue o richiede la rettifica delle bollette errate secondo la PCSBIL001;
      - 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 prescrittibilità del servizio);
      - si esegue cessazione del servizio parallelo sopra indicato mediante attività CRM I201V
      - si esegue o richiede emissione di bolletta per gli oneri dovuti nel periodo pregresso secondo la PCSBIL002;
      - 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 TICSI 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 NCF

Si veda § 11.6.1. e 11.10.

Errato o mancato addebito di oneri contrattuali

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

In caso di addebito non dovuto in bolletta già emessa, l'operatore esegue o richiede la rettifica della stessa secondo la PCSBIL001.

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.

Bollette prescrittibili senza motivazione di non prescrittibilità

Si veda § 11.9.

Inversione contatori

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

Tabella 6. Schema di gestione delle inversioni contatori

	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);
- si utilizza l'attività CRM SM01 per eseguire la sospensione 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 IOPBIL021.

11.7 Richiesta di disattivazione fornitura

La richiesta di disattivazione (disdetta) implica la cessazione del servizio con contestuale rimozione o piombatura del contatore. La richiesta 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 disattivazione con piombatura è prevista esclusivamente per le utenze con riparto (previsto specifico ODL) e nei casi in cui sono installati contatori con telelettura. 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.

La richiesta è assoggettata allo standard "Tempo di disattivazione della fornitura" previsto dal RQSII, fra la data di richiesta e la data di effettiva esecuzione sul campo.

Per la disdetta richiesta dal 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 (IOPCLI004);
- gestione di richieste di rettifica fattura per disdetta richiesta ma non eseguita (PCSCOP001);
- cessazione di utenze fallite (IOPCLI007);
- disattivazione di utenze da cessare su segnalazione interna.

Alla ricezione della richiesta di didetta 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

(ATDOC-tipo RAP "DOC").

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 MIC_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 software 48 ore prima della data prevista.

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

- esistenza di precedenti attività/ODL di sospensione (attività CRM SM01, ODL massivo M37) in corso e loro eventuale stato di lavorazione come consultabile su Geocall. In tali casi:
  - se l'intervento è sospeso causa Cliente (stato SOSP, B) provvede a ri-inviarlo su Geocall e richiederne successivamente l'annullamento aprendo attività CRM A910 verso MIC_S;
  - se l'intervento non è stato ancora eseguito sul campo (stato IGEO, Null in Net@, ODL non chiuso su Geocall), provvede a richiederne l'annullamento aprendo attività CRM A913 verso MIC_S;
  - se l'intervento è stato già eseguito sul campo, ma non ancora validato (stato IGEO, Null in Net@, ODL "chiuso tecnicamente" su Geocall), provvede a richiederne la chiusura aprendo attività A913 verso MIC_S;
  - se l'intervento è stato eseguito sul campo e già validato (stato IGEO, E in Net@, ODL "chiuso" su Geocall), 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.

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

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 dal RQSII.

11.8 Gestione del deposito cauzionale

Sulla base della Delibera ARERA n. 86/2013, il deposito cauzionale è tuttora determinato in misura pari al valore medio, per tipologia di utenza, dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo. In virtù di quanto previsto dalla Delibera ARERA n. 289/2025, per le utenze attive il deposito cauzionale è stato aggiornato massivamente calcolandone l'importo al netto dell'IVA. Di rimanda alla tabella aggiornata disponibile sul sito web Abbanoa: Deposito Cauzionale / Privato / Servizi / Abbanoa - Abbanoa.

Le movimentazioni del deposito sono consultabili dalla maschera "Dep/ant" del Servizio nel Cruscotto Cliente.

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 (PCIBIL027).

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

In caso di voltura gratuita, come previsto dal RQSII, 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 insolute, 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.

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.

11.9 Modifica e aggiornamento degli attributi diù prescrittibilità

Ai sensi della Delibera ARERA n. 610/2023, la prescrizione biennale trova applicazione senza distinguere tra la responsabilità dell'utente o del Gestore, ma distinguendo tra **maturata** e **non maturata**:

- in presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni**, per i quali è maturata la prescrizione**, il Gestore è tenuto ad informare il Cliente con apposito messaggio in bolletta, affinché possa eccepire la prescrizione facendo riferimento alla legge di bilancio 2020
- in presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni **non soggetti a prescrizione per le cause ostative previste dal Codice civile**, il Gestore deve indicare in bolletta

la motivazione che ha determinato la mancata maturazione della prescrizione.
La prescrizione dei consumi risalenti a più di due anni non è maturata (sospesa) quando il debitore ha dolosamente occultato l'esistenza del debito, fino al momento in cui il **dolo** non è stato scoperto. Incombe sul Gestore, caso per caso, l'onere di dimostrare i fatti specifici in base ai quali possa ritenersi che il Cliente abbia "dolosamente occultato l'esistenza del debito".

La prescrittibilità del servizio viene definita di default in base alla classificazione dell'anagrafica Cliente ("tipo servizio") e alla categoria contrattuale applicata. Per i Clienti/servizi prescrittibili può essere definito un periodo di non prescrittibilità circoscritto e opportunamente motivato da riportare in bolletta.

Come già previsto dalla Delibera ARERA n. 547/2019, la prescrittibilità biennale si applica ai documenti aventi data scadenza successiva al 01/01/2020 emessi (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,

e che quindi l'istanza di prescrizione biennale NON È AMMESSA per:

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

l'attributo che in Net@H definisce l'applicabilità della prescrizione biennale "Soggetto a prescrizione" (di seguito anche "attributo di prescrittibilità") per il servizio viene determinato automaticamente in funzione della classificazione dell'anagrafica Cliente (tipo soggetto) e della categoria contrattuale secondo quanto riportato dalla tabella che segue.

L'attributo di prescrittibilità biennale non deve mai essere modificato/aggiornato manualmente.

Tabella 7. Parametrizzazione prescrittibilità per categorie contrattuali

CATEGORIA	DESCRIZIONE CATEGORIA	P - PERSONA FISICA	I - IMPRESA INDIVIDUALE	A - ALTRO	T - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	O - ONLUS	R-PROFESSIONISTI
1	DOMESTICO RESIDENTE	S			N	N	
2	DOMESTICO NON RESIDENTE	S			N	N	
7	AGRICOLO E ZOOTECNICO	S	S		N	N	S
12	ACQUA GREZZA	S	S		N	N	S
13	BOCCHE DI SERBATOIO				N	N	
34	RIUTILIZZO ACQUE				N	N	

CATEGORIA	DESCRIZIONE CATEGORIA	P - PERSONA FISICA	I - IMPRESA INDIVIDUALE	A - ALTRO	T - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	O - ONLUS	R-PROFESSIONISTI
	REFLUE DOMESTICO						
35	RIUTILIZZO ACQUE REFLUE NON DOM.				N	N	
72	RIPARTO DOMESTICO RESIDENTE	S			N	N	
78	RIPARTO DOMESTICO NON RESIDENTE	S			N	N	
93	RIPARTO ARTIGIANALE COMMERCIALE PICCOLO		S		N	N	S
94	RIPARTO ARTIGIANALE COMMERCIALE GRANDE		S		N	N	S
95	RIPARTO INDUSTRIALE PICCOLO		S		N	N	S
96	RIPARTO INDUSTRIALE GRANDE		S		N	N	S
119	CONDOMINIO			S	N	N	
120	PUBBLICO NON DISALIMENTABILE CON DC AGEV				N	N	
122	PUBBLICO DISALIMENTABILE CON DC AGEV				N	N	
135	CONFERITORI				N	N	
136	SCARICHI NO ABBANOA		S		N	N	S
300	CATEGORIA ANTE TICSI	S	S		N	N	S
500	ARTIGIANALE COMMERCIALE PICCOLO		S		N	N	S
501	ARTIGIANALE COMMERCIALE GRANDE		S		N	N	S
550	INDUSTRIALE PICCOLI(<500 MC/ANNO)		S		N	N	S
551	INDUSTRIALE GRANDI (>500 MC/ANNO)		S		N	N	S
600	PUBBLICO NON DISALIMENTABILE		S		N	N	S
601	PUBBLICO DISALIMENTABILE				N	N	
618	RIPARTO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE				N	N	

CATEGORIA	DESCRIZIONE CATEGORIA	P - PERSONA FISICA	I - IMPRESA INDIVIDUALE	A - ALTRO	T - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	O - ONLUS	R-PROFESSIONISTI
619	RIPARTO PUBBLICO DISALIMENTABILE				N	N	

La corretta valorizzazione del tipo soggetto in fase di creazione o aggiornamento anagrafica, unitamente a quella della tariffa applicata, determina la corretta determinazione dell'attributo di prescrittibilità del 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.

Per i servizi con attributo di prescrittibilità = S possono essere registrati specifici periodi in cui le bollette emesse per la fatturazione consumi risalenti a più di due anni non sono prescrittibili nelle seguenti casistiche:

1. **dolo del Cliente:**
   a) Prelievo abusivo (rif.: art. B26 del Regolamento del SII);
   b) Utilizzo della fornitura con contatore fuori ruolo;
   c) Mancata comunicazione del recesso (rif.: art. B17 del Regolamento del SII);
   d) Fornitura non regolarizzata nei termini (rif. art. B21 del Regolamento del SII);
   e) Richiesta di voltura oltre i termini (rif. art. B19 del Regolamento del SII);
2. annullamento delle bollette emesse, per correzione di **errore del Gestore,** con successiva ri-emissione di bolletta
3. annullamento delle bollette emesse con successiva ri-emissione di bolletta per esecuzione di **transazione o di sentenza.**

   Con riferimento alle casistiche di cui ai punti 2 e 3:

   - a seguito di annullamento la bolletta deve essere riemessa entro 2 anni dall'annullamento;
   - i consumi rifatturati non sono prescritti se non era già maturata la prescrizione sulla bolletta oggetto di annullamento, nella misura in cui la bolletta di ri-emissione presenta importi uguali o inferiori a quelli del documento annullato. Potrebbe essere prescritta per eventuali importi superiori a quelli già fatturati con la fattura annullata, laddove siano decorsi due anni dal termine previsto da ARERA per il decorso della prescrizione.

   Esempio: bollette per consumi 2017 errate per tipologia tariffaria per un importo di € 1000. Il Cliente chiede la rettifica per errata tariffa. Viene accertato l'errore di applicazione della tariffa e la bolletta viene annullata e riemessa per € 800 entro i 2 anni dal reclamo o atto interruttivo della prescrizione. La fattura di ri-emissione non deve considerarsi prescrittibile per il periodo compreso fra la data della prima bolletta annullata e la data di ri-emissione.

La "non prescrittibilità" deve essere imputata puntualmente sul servizio, con indicazione di una data di inizio validità (decorrenza) e una motivazione, con le modalità di seguito descritte.

La **data di inizio** del periodo è sempre obbligatoria e deve corrispondere alla data in cui viene emessa (o viene richiesta emissione) la bolletta che deve contenere il messaggio di non prescrittibilità. La data di inizio (come la data di fine del periodo) fa riferimento alle date di emissione delle bollette,

non al periodo consumi in cui la causa ostativa si è verificata. La data di inizio non deve pertanto essere successiva alla data di emissione prevista.

Per l'imputazione della **motivazione di non prescrittibilità** è necessario utilizzare la form "Gestione servizi" e precisamente il pulsante "Motivazioni di non prescrittibilità" (Mot non presc) che dà accesso alla maschera di inserimento delle motivazioni attraverso selezione delle stesse da un menù, senza digitazione manuale. L'imputazione è inoltre possibile, con le medesime modalità sopra descritte, attraverso la form "Variazione diretta servizi": Dati fatturazione-Motivazioni di non prescrittibilità. Di seguito sono riportate le motivazioni standard configurate a sistema.

Tabella 8. Motivazioni standard di non prescrittibilità per casistiche ordinarie correnti

Id.	Casistica	Condizioni /sotto-casistiche	Resp.	Motivazione standard
1a	Prelievo abusivo	Accertato un prelievo abusivo dalla rete con allaccio diretto	CLI	*in una causa di sospensione: in particolare il termine di prescrizione non decorre perché è stato riscontrato un prelievo abusivo dalla rete (art. B26 Regolamento del Servizio Idrico Integrato; artt. 2935, 2945, 2946, 2948 C.C.)*
1b	Utilizzo della fornitura con contatore fuori ruolo	Prelievo con contatore fuori ruolo: – non certificato da precedente Gestore (si intendono i contatori per i quali non abbiamo ricevuto i dati all'atto del subentro nel SII) – piombato (es. contatori in telelettura, o contatori installati in campagne di sostituzione contatori che prima dell'utilizzo presupponevano la contrattualizzazione) installato dall'utilizzatore	CLI	*in una causa di sospensione: in particolare il termine di prescrizione non decorre perché è stato rilevato l'utilizzo della fornitura con contatore fuori ruolo (non certificato da precedente Gestore/piombato/installato dall'utilizzatore) (artt. 2935, 2945,2946, 2948 C.C.)*
1c	Mancata comunicazione del recesso	Servizi volturati in abbinamento alla causale **1e** da registrare sul volturante	CLI	*in una causa di sospensione: in particolare il termine di prescrizione non decorre perché non è stato comunicato il recesso (art. B17 Regolamento del Servizio Idrico Integrato; artt. 2935, 2945, 2946, 2948 C.C.)*
1d	Fornitura non regolarizzata nei termini	Attivazione retrodatata della fornitura per causa imputabile al Cliente	CLI	*in una causa di sospensione: in particolare il termine di prescrizione non decorre perché il subentro o la contrattualizzazione della fornitura non è stata regolarizzata nei termini (art. B21 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato; artt. 2935, 2945, 2946, 2948 C.C.)*
1e	Richiesta di voltura oltre i termini	Volture tardive causa cliente che comportano l'annullo di fatture emesse al volturato.	CLI	*in una causa di sospensione: in particolare il termine di prescrizione non decorre perché la richiesta di voltura è stata presentata oltre i termini (art. B19 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato; artt. 2935, 2945,*

Id.	Casistica	Condizioni /sotto-casistiche	Resp.	Motivazione standard
				2946, 2948 C.C.)
2*	Bolletta annullata e riemessa per correzione errore del Gestore	Casistiche previste da PCSBIL001:		*in una causa di interruzione: in particolare il termine di prescrizione non decorre perché il consumo era già stato fatturato e non è prescritto (art. B28 Regolamento del Servizio Idrico Integrato art. 4 c.3 Regolamento di attuazione dell'articolazione tariffaria, artt. 2935, 2945 C.C.)*
		errata attribuzione tariffa /bonifica contrattuale con decorrenza ante TICSI (01/01/2018)	CLI, REC	
		inversione contatori (bollette emesse entro 12 mesi)	REC	
		errata/mancata applicazione split payment (tipo soggetto R)	AN, REC	

* NB: questa motivazione deve essere utilizzata in tutti gli eventuali ulteriori casi in cui si debba procedere all'annullamento di bollette contenenti consumi risalenti a oltre due anni con successiva ri-fatturazione, se gli importi rifatturati sono uguali o inferiori a quelli dei documenti annullati.

Ad integrazione della precedente tabella, costituisce motivazione non standard di non prescrittibilità la casistica di "Bolletta annullata e riemessa per esecuzione di transazione o sentenza" registrata con indicazione manuale degli estremi della sentenza ai sensi della Delibera ARERA n. 547/2019. Per tale casistica:

- GCOM apre attività CRM A915 (TIR "Ins. motivazioni non prescrittibilità") assegnandola in stato CONF a BO indicando gli elementi di cui sopra necessari al completamento del testo della motivazione di non prescrittibilità;
- BO richiede intervento del fornitore software per inserimento della motivazione di non prescrittibilità secondo il seguente format:

  "in una causa di ….[completare con indicazione dei riferimenti dell'accordo transattivo o della sentenza del Giudice]"

  Esempi:

  - *in una causa di interruzione: …;*
  - *sentenza passata in giudicato n… emessa il… da …;*
  - *decreto ingiuntivo non opposto n. … emesso il …da…;.*
  - *decisione arbitrale n. ..del …;*
  - *accordo di mediazione/di negoziazione/di transazione n. … del … .*

La motivazione inserita con tale modalità non deve risultare selezionabile.

La medesima modalità deve essere adottata da CLI in presenza di casistiche eccezionali non riconducibili a quelle ordinarie correnti di cui alla tabella precedente, previa valutazione e autorizzazione di RA-CLI.

In ogni caso le motivazioni di non prescrittibilità inserite non possono essere modificate o cancellate.

Per **data di fine** validità si intende il termine del periodo di non prescrittibilità a seguito della risoluzione della causa ostativa rilevata. Tutte le motivazioni standard prevedono valorizzazione automatica della data di fine del periodo di non prescrittibilità a seguito di successiva emissione di bolletta consumi: pertanto il periodo di non prescrittibilità si chiude automaticamente alla data di emissione della bolletta. La bolletta emessa conterrà le informazioni relative alla motivazione di non prescrittibilità; le bollette successive esporranno eventuali importi prescrittibili nei limiti di quanto determinato dalle logiche ordinarie in essere. La bolletta consumi che chiude il periodo di non prescrittibilità è emessa secondo PCSBIL002.

La chiusura del periodo di non prescrittibilità può inoltre avvenire con registrazione di nuova decorrenza che determina anche chiusura automatica della prima (la data inizio della seconda decorrenza

coinciderà con la data fine della prima).

Fino a valorizzazione di una data di fine validità, il periodo id non prescrittibilità rimane "aperto": dalla data di apertura inserita tutte le bollette che contengono consumi risalenti a più di due anni che saranno emesse riporteranno l'indicazione della non prescrittibilità degli importi.

La data di fine deve in ogni caso essere successiva alla data di emissione della bolletta che deve contenere la motivazione di non prescrittibilità.

Si fa presente che il software non consente:

- la sovrapposizione di due periodi;
- la registrazione retroattiva di periodi antecedenti;
- la cancellazione di periodi e motivazioni registrati.

L'eventuale necessità di correggere o cancellare le informazioni presenti a sistema deve essere richiesta al fornitore software, previa verifica e autorizzazione di RA-CLI.

Il "Report prescrizione breve" di Net@report consente di estrarre tutte le informazioni relative ai documenti prescrittibili, incluse:

- data inizio NON prescrittibilità;
- data fine NON prescrittibilità;
- motivazione di NON prescrittibilità.

Il "Report servizi prescrivibili" (tab della maschera "report prescrizione breve") consente invece di estrarre tutti i servizi per le quali sono state registrati periodi/motivazioni di non prescrittibilità e relative date di inizio e fine. Per approfondimenti sulle modalità di utilizzo dello strumento si rimanda al manuale utente "Del. 547/2019/R/idr/All.B, Del. 610/2021/R/idr" che viene pubblicato su intranet aziendale.

L'estratto conto della form "Interrogazioni Varie" integra le informazioni relative alla prescrittibilità. I dati possono essere visualizzati attraverso la finestra "Dettagli documento". Sono indicati:

- Valore prescrittibilità del documento: importo relativo ai consumi risalenti a più di due anni
- Dati non Prescrittibilità, solo se il documento è non prescrittibile (in tal caso il campo precedente è non valorizzato):
  - Data inizio e fine periodo
  - Motivazione.

11.10 Registrazione del numero dei componenti del nucleo familiare (NCF)

Al fine di consentire la comunicazione delle informazioni sulle utenze indirette, in base a quanto previsto dalla Delibera ARERA n. 609/2021, sono disponibili le funzionalità di Net@ a supporto della registrazione del NCF comunicato dall'amministratore di Condominio o dal singolo utente.
Per l'invio della comunicazione deve essere utilizzata l'apposita modulistica MODCLI040.
La registrazione del NCF è eseguita da ASE-FO_S/AUO-BO con due possibili modalità:

- Puntuale;
- Massiva.

L'operazione è possibile solo se:

- l'utenza ha la Categoria Condominiale;
- tra le concessioni è presente la tipologia Domestico Residente;
- il numero delle concessioni di questa tipologia è maggiore o uguale al numero minimo impostato pari a 1.

La registrazione **in modalità puntuale** deve essere tracciata con attività CRM A510 - TIR VC004 ("Variazione unità immobiliari"). Operativamente la registrazione avviene dalla maschera "Gestione Servizi-Concessioni": sulla riga della tipologia Domestico Residente delle concessioni è disponibile la funzionalità per l'inserimento dei dati delle singole unità abitative.

Qualora, all'atto della comunicazione dei dati, non esista già una anagrafica Cliente su Net@, tramite apposito pulsante è possibile accedere alla form "Gestione anagrafica" per registrare i dati e generare il codice della nuova entità.
Qualora invece, all'atto della registrazione, non siano indicati tutti i nominativi dei Clienti indiretti è possibile procedere, attribuendo valori fittizi alle unità abitative per cui risultino mancanti i dati. Tali valori non sono comunque ribaltati nel database delle anagrafiche utenti.
La registrazione deve essere fatta per tutte le concessioni di tipo Domestico Residente presenti sul servizio: non sono ammessi inserimenti parziali. Ad esempio, se il servizio ha 4 concessioni Domestico Residente, devono essere inserite 4 righe di dettaglio per le unità abitative condominiali (eventualmente con dati fittizi).
Per la modifica delle informazioni delle unità abitative si deve procedere con la creazione di una nuova decorrenza/versione e l'inserimento delle nuove informazioni. Se varia il valore del NCF totale si deve provvedere all'inserimento di una nuova decorrenza/versione, in quanto il NCF totale è dato dalla somma degli NCF delle singole unità abitative. Il NCF totale non è modificabile.

La modifica delle informazioni è possibile solo se l'utenza condominiale NON risulta in fatturazione. In tal caso il software rilascia un messaggio di warning. Non è inoltre possibile inserire decorrenze retroattive, a sinistra dell'ultima decorrenza presente nelle concessioni.

Per maggiori dettagli si rimanda al manuale utente "Del_609-21 Gestione Anagrafiche Utenze Indirette" pubblicato su Intranet aziendale.

La registrazione **massiva** richiede il caricamento di un file in formato .csv.

Per acquisire il file si deve utilizzare la funzionalità: Gestione Diretta Utenti -> Gestione Anagrafiche -> Acq. Dati Utenze Indirette.

Il file deve essere predisposto secondo il format disponibile on line al seguente percorso: https://www.abbanoa.it/Documenti-e-dati/Modulistica/File-caricamento-CNF. I dati previsti dal format sono i seguenti:

Tabella 9. Dati per registrazione massiva NCF

Dato	Condizione di obbligatorietà
Codice Fornitura dell'intestatario della fornitura condominiale	Obbligatorio
Codice Fiscale dell'intestatario della fornitura condominiale	Obbligatorio
Codice anagrafico del singolo condomino	NON obbligatorio
Nome del singolo condomino	Obbligatorio se NON presente codice anagrafico
Cognome del singolo condomino	Obbligatorio se NON presente codice anagrafico
Codice Fiscale del singolo condomino	NON obbligatorio
Scala	Obbligatorio se NON presente codi-ce anagrafico
Piano	Obbligatorio se NON presente codi-ce anagrafico
Interno	Obbligatorio se NON presente codi-ce anagrafico
NCF	Obbligatorio
Consenso ad essere contattati (SI/NO)	Obbligatorio
Modalità di contatto (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro	Obbligatorio se "Consenso ad essere contattati" = SI
Valore del canale di contatto	Obbligatorio se "Consenso ad esse-re contattati" = SI e "Modalità di contatto" valorizzato
Presenza di un contatore divisionale (SI/NO)	Obbligatorio
Provenienza (A=Amministratore; U=Utente indiretto)	Obbligatorio

L'elaborazione in "prova" produce un file di log con l'elenco delle operazioni eseguite e il loro esito. Il software segnala i Soggetti per i quali non esiste una anagrafica Cliente in modo che l'operatore possa eventualmente procedere a generarla.

L'elaborazione in "effettivo":

- verifica se l'utenza condominiale è in fatturazione; in tal caso il file non può essere caricato;
- inserisce i dati delle unità abitative;
- genera un file di log e un file .csv contenente i dati caricati.

Anche con elaborazione massiva l'attività deve essere tracciata con attività CRM A510 – TIR VC004 ("Variazione unità immobiliari") e non è possibile inserire decorrenze retroattive.

Per maggiori dettagli si rimanda al manuale utente "Del. 609/21 – Gestione Anagrafiche Utenze Indirette" pubblicato su Intranet aziendale.

La comunicazione delle informazioni alle utenze indirette deve essere effettuata dall'amministratore di Condominio, ai sensi di quanto consentito dall'art. 20.4 della Delibera ARERA n. 609/2021.

Le informazioni sono fornite all'Amministratore di condominio tramite allegato alla bolletta che include:

1. **Numero dei Componenti Familiari (NCF) per utenza indiretta**
2. **Consumo per Tipologia Utenza:**
   - Data inizio periodo consumi della bolletta
   - Data fine periodo consumi della bolletta
   - Tipologia Utenza
   - Numero di giorni del periodo
   - Consumo fatturato
   - Consumo medio in litri
3. **Importo Fatturato negli ultimi 12 mesi:**
   - Data emissione bolletta attuale gg/mm/aaaa
   - Data emissione bolletta attuale – un anno gg/mm/(aaaa-1)
   - Totale in euro

12 Basi dati e gestione

L'operatività espressa dai processi organizzativi disciplinati dalla presente IOP è interamente coperta dalle funzionalità del sistema Net@H2O-Geocall. 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 dal RQSII
- la reportistica di monitoraggio sul processo

13 Indicatori qualità, monitoraggio e registrazioni

RUO-BO/CC e RUO-FO 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 attività CRM su Net@	Entro la giornata di successiva a quella di ricezione	CLI	Data di richiesta del Cliente, Data di registrazione	Quotidiana	Attività CRM A01, A02, A03, A03R, A510, 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	Vedi PCSBIL002	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