



## ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA SARDEGNA

### Regolazione della qualità contrattuale del SII

Con Deliberazione 23 dicembre 2015 655/2015/R/IDR, l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: RQSII).

L'RQSII si applica integralmente dal 1 gennaio 2017.

Pertanto, nelle more dell'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato - approvata con D.A. n. 2 del 10 gennaio 2007, e modificata con D.C.S. n. 19 del 9 luglio 2014 e con D.C.S. n. 34 del 21 ottobre 2014 – sono da considerare pienamente operative le disposizioni contenute nel suddetto atto dell'Autorità, che si riferiscono in particolare a:

- indicatori e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale, nonché quelli per la gestione del medesimo rapporto;
- livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII;
- addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione, nonché reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche di fatturazione;
- gestione degli sportelli, qualità dei servizi telefonici;
- casi e modalità di corresponsione degli indennizzi automatici;
- obblighi di registrazione e comunicazione e modalità di verifica dei dati.

La Deliberazione 655 è disponibile anche nella home del sito internet dell'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna.