



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE ATTUAZIONE OPERE PUBBLICHE**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-205.0.0.-19**

L'anno 2022 il giorno 24 del mese di Marzo il sottoscritto, Arch. Ferdinando De Fornari, in qualità di Direttore della Direzione Attuazione Opere Pubbliche, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

Impegno di spesa relativo al dettaglio delle spese tecniche per fornitura acqua nell'ambito dei lavori "Ex Scuola Garaventa, Via San Giorgio: Adeguamento locali ad uso Polizia Locale".

CUP B37H21001550004 - CIG 892664547D - MOGE 20760.

Adottata il 24/03/2022  
Esecutiva dal 24/03/2022

24/03/2022	DE FORNARI FERDINANDO
------------	-----------------------

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

## DIREZIONE ATTUAZIONE OPERE PUBBLICHE

### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-205.0.0.-19

Impegno di spesa relativo al dettaglio delle spese tecniche per fornitura acqua nell'ambito dei lavori "Ex Scuola Garaventa, Via San Giorgio: Adeguamento locali ad uso Polizia Locale". CUP B37H21001550004 - CIG 892664547D - MOGE 20760.

#### IL DIRIGENTE RESPONSABILE

*Su proposta del RUP Ing. Andrea Accorso*

##### **Premesso che:**

- con Determinazione Dirigenziale n. 2021-205.0.0.-110 del 05/10/2021 sono stati approvati il progetto esecutivo, i lavori e le modalità di gara per l'intervento "Ex Scuola Garaventa, Via San Giorgio: Adeguamento locali ad uso Polizia Locale";
- a seguito di procedura negoziata ex art. 36, comma 9bis, D.lgs. 50/2016, con Determinazione Dirigenziale n. 2021-205.0.0.-141 del 30/12/2021 ed esecutiva dal 31/12/2021 si è provveduto all'aggiudicazione definitiva dei lavori all'RTI Crocco Emanuele Srl/Cesag Srl, con sede in Genova – Via Bobbio 14/3 SC. C - CAP 16137 – C.F. e Partita I.V.A. 00241830108;
- in data 09/02/2022 è stato stipulato il contratto di appalto per i lavori in oggetto con Cronologico n. 54.

##### **Considerato che:**

- per l'esecuzione dei lavori appaltati di adeguamento dei locali ad uso Polizia Locale è necessario procedere all'installazione di nuova fornitura idrica per misuratore derivata da acquedotto (società Ireti S.p.A. è il gestore unico a cui è affidato il servizio idrico integrato, tramite società operative territoriali, quali Iren Acqua S.p.A.), il cui preventivo n. 2021/1384 è stato trasmesso dalla Società Iren Acqua S.p.A. in data 26/08/2021 (allegato al presente provvedimento quale parte integrante) per una spesa di Euro 1.940,73, oltre IVA al 10% per Euro 194,07, per un totale complessivo di Euro 2.134,80.

##### **Considerato inoltre che:**

- la spesa di cui sopra, reperibile dalle somme a disposizione del Q.E. di progetto, è ritenuta congrua e corrispondente alle esigenze rappresentate dalla Direzione nell'ambito dell'intervento

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

“Ex Scuola Garaventa, Via San Giorgio: adeguamento locali ad uso Polizia Locale”, oltre che coerente con interventi simili nell’attuale mercato;

- Iren Acqua S.p.A. possiede le competenze e le licenze necessarie per provvedere con proprio personale qualificato a svolgere i lavori di cui al preventivo.

- si ritiene necessario procedere con la nuova fornitura idrica per misuratore a servizio dell’Ex Scuola Garaventa, nell’ambito dei lavori di adeguamento dei locali ad uso della Polizia Locale, sito in Via San Giorgio 1, a cura di Iren Acqua S.p.A., che comporta un impegno di spesa pari ad Euro 1.940,73, oltre IVA al 10% per Euro 194,07, per un totale complessivo di Euro 2.134,80.

Attestato l’avvenuto accertamento dell’insussistenza di situazioni di conflitto di interessi, in attuazione dell’art. 6 bis della L. 241/1990 e s.m.i. nonché ai sensi dell’art. 42 del D.Lgs. 50/2016;

Dato atto che il presente provvedimento è regolare sotto il profilo tecnico e amministrativo ai sensi dell’art. 147 bis, comma 1 del D.Lgs. 267/2000 (T.U.E.L.).

Accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa del Bilancio e con le regole di finanza pubblica.

Visto il D. Lgs. n. 50 del 18.04.2016 e ss.mm.ii.

Visto l’art. 1 comma 2 della L. 120/2020 così come sostituito dall’art. 51 del D.L. n. 77/2021, convertito in L. n. 108/2021.

Visti gli articoli 107, 153 comma 5, 183 e 192 del D.Lgs. n. 267/2000.

Visti gli articoli 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova.

Visti gli articoli 4, 16 e 17 del D.Lgs. n. 165/2001.

Visto il Regolamento di Contabilità, approvato con delibera Consiglio Comunale del 04/03/1996 n. 34 e ultima modifica con delibera Consiglio Comunale del 09/01/2018 n. 2.

Vista la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 108 del 22/12/2021 con la quale sono stati approvati i documenti Previsionali e Programmatici 2022/2024.

Vista la Delibera Giunta Comunale n. 16 del 10/02/2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022/2024.

Vista la Delibera Giunta Comunale n. 32 del 10/03/2022 con la quale si è preso atto della ricognizione dei residui attivi e passivi e delle connesse reimputazioni, ed altresì sono state approvate le variazioni al Bilancio 2022/2024 conseguenti alle operazioni di riaccertamento.

## **DETERMINA**

1) di impegnare, per le motivazioni espresse nelle premesse, per le opere di una nuova fornitura idrica per misuratore nell’ambito dell’intervento “Ex Scuola Garaventa, Via San Giorgio: adeguamento locali ad uso Polizia Locale”, che verranno eseguite da Iren Acqua S.p.A., con sede legale in Via SS. Giacomo e Filippo n. 7 – 16122 Genova – P. IVA 02863660359 (Cod. Benf. 12) la somma di Euro 1.940,73 imponibile, oltre IVA al 10% pari ad Euro 194,07, per complessivi Euro **2.134,80**;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- 2) di mandare a prelevare la somma complessiva di Euro **2.134,80**, di cui Euro 1.940,73 per imponibile ed Euro 194,07 per I.V.A. al 10%, al Capitolo 72004 C.d.C. 800.8.02 “Servizi di Vigilanza Urbana - Manutenzione Straordinaria” del Bilancio 2022 - P.d.C. 2.2.1.9.19 - Crono 2021/753 - mediante riduzione di pari importo dell’IMPE 2022/1270 ed emissione di un nuovo IMPE 2022/7718;
- 3) di dare atto che la spesa di cui al presente provvedimento, pari ad Euro 2.134,80 è finanziata con Fondo Pluriennale Vincolato iscritto a Bilancio 2022 (Contributo dalla Regione per Investimenti 202246010 ACCE 2022/550);
- 4) di procedere, a cura della Direzione Attuazione Opere Pubbliche, alla liquidazione della spesa mediante emissione di atti di liquidazione digitale nei limiti di spesa di cui al presente provvedimento;
- 5) di provvedere a cura della Direzione Attuazione Opere Pubbliche alla pubblicazione del presente provvedimento sul profilo del Comune alla sezione “Amministrazione Trasparente”, ai sensi dell’art. 29 del Codice;
- 6) di dare atto dell’avvenuto accertamento dell’insussistenza di situazioni di conflitto di interessi ai sensi dell’art. 42 del D.Lgs. 50/2016 ed art. 6 bis L.241/1990;
- 7) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto in conformità alla vigente normativa in materia di trattamento di dati personali.

Il Direttore  
Arch. Ferdinando De Fornari

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-205.0.0.-19  
AD OGGETTO

Impegno di spesa relativo al dettaglio delle spese tecniche per fornitura acqua nell'ambito dei lavori  
"Ex Scuola Garaventa, Via San Giorgio: Adeguamento locali ad uso Polizia Locale". CUP  
B37H21001550004 - CIG 892664547D - MOGE 20760.

**Ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento di Contabilità e per gli effetti di legge,  
si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria (ACCE 2022/550).**

Il Responsabile del Servizio Finanziario  
[Dott. Giuseppe Materese]

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



Società per azioni  
Sede legale e Direzione  
via SS. Giacomo e Filippo 7 16122 Genova  
Società del GRUPPO IREN  
sottoposta a direzione e coordinamento  
di IREN S.p.A.

Reg. Imprese Genova  
01965360991  
C.F. 01965360991  
P.IVA 02863660359  
Cap. Soc. € 19.203.420,00 i.v.

Ambito Territoriale Ottimale  
Città Metropolitana di  
Genova  
Gestione Servizio Idrico  
Integrato

# ACQUA

Egr. Sig  
COMUNE DI GENOVA  
VIA DI FRANCIA, 1 /  
16149 GENOVA (GE)

**OGGETTO: Preventivo per nuova fornitura**

**DESCRIZIONE: NUOVA FORNITURA PER MISURATORE**

Con riferimento alla Vs. richiesta "104605594" pervenuta in data 16/08/2021, siamo a comunicarVi il preventivo che abbiamo provveduto a predisporre.

La richiesta pervenutaci contiene i seguenti dati:

- Indirizzo dei lavori: VIA SAN GIORGIO 1 - GENOVA;
- numero nuovi punti acqua richiesti: 1
- portata complessiva richiesta:
- pressione richiesta

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 20 della delibera AEEGSI 655/15/R/IDR, vi informiamo che:

- a) il codice di rintracciabilità è 104605594;
- b) il codice del preventivo è 2021 / 1384 ;
- c) dati identificativi del Cliente Finale: COMUNE DI GENOVA
- d) il codice utente in caso di Modifica impianto è
- e) la richiesta ci è pervenuta il 16/08/2021;
- f) la data di invio del preventivo è 26/08/2021;
- g) tipologia d'uso Comunale GE;
- h) Il tempo massimo di esecuzione delle prestazioni richieste in base alla classificazione:  
preventivo con sopralluogo tempo massimo 20 giorni lavorativi, indennizzo base pari a € 30,00  
esecuzione lavoro COMPLESSO tempo massimo 30 giorni lavorativi,

**i) il corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto ammonta a:**

Contributi	1.940,73	€
IVA	194,07	€

**Per un totale di € 2.134,80 I.V.A. compresa**

L'avvenuta ultimazione dei lavori e/o l'ottenimento delle autorizzazioni e/o dichiarazioni relative alle attività suddette nel caso di lavori complessi dovranno essere comunicati a IREN ACQUA S.p.A. come descritto nei moduli rilasciati in fase di sopralluogo (fax: 0105586819 e-mail: [derivazioniretipotabili@ireti.it](mailto:derivazioniretipotabili@ireti.it)). Il tempo di esecuzione rimarrà sospeso sino a tale data.

k) Stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, che verranno richiesti in seguito all'accettazione del preventivo

Tipologia	Descrizione	Giorni previsti
Permessi	PERMESSI ROTTURA SUOLO	60

Il tempo di esecuzione rimarrà sospeso sino all'ottenimento di quanto riportato.

l) l'accettazione del preventivo si manifesta mediante il pagamento dell'importo complessivo riportato al punto i) secondo le indicazioni delle allegate modalità di pagamento.

m) il preventivo sarà valido fino al 22/02/2022, oltre tale data occorrerà inoltrare una nuova richiesta; l'accettazione del preventivo ne prolunga la validità sino all'esecuzione della prestazione richiesta;

n) il Responsabile per i lavori complessi è il Sig. Ruello Gian Luigi tel. 010 5586544 e-mail: [derivazioniretipotabili@ireti.it](mailto:derivazioniretipotabili@ireti.it)

Inoltre la informiamo che:

- con l'accettazione si intendono accettate tutte le clausole commerciali, tecniche e contrattuali riportate sul preventivo e sui suoi allegati
- i lavori saranno eseguiti secondo le modalità concordate con il personale tecnico incaricato da IREN ACQUA S.p.A.;

- qualora ritenesse necessario modificare i lavori concordati in fase di sopralluogo, non dovrà effettuare il pagamento e dovrà richiedere ad IREN ACQUA S.p.A. l'emissione di un nuovo preventivo;
- il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche o altro necessarie alla corretta esecuzione delle prestazioni richieste.

Alla fine dei lavori per l'attivazione della nuova fornitura l'intestatario dovrà presentarsi agli sportelli IREN ACQUA S.p.A. con la seguente documentazione:

- documento d'identità valido;
- dati fiscali (codice fiscale o partita IVA);
- recapito telefonico;
- dati catastali dell'immobile presso cui si attiva il servizio di acqua
- numero, Comune e data di rilascio della concessione edilizia o permesso di costruire o DIA o accertamento conformità (sanatoria) o delibera comunale;
- identificazione della proprietà dell'immobile; se locatario, copia contratto locazione regolarmente registrato o autorizzazione della proprietà ad intestare il contratto di fornitura idrica
- cartellino identificativo del punto presa acqua che verrà fissato al termine dei lavori al punto presa dove verrà installato il contatore, in alternativa, se presente, matricola e lettura contatore acqua (numeri neri su sfondo bianco);

La suddetta documentazione potrà essere presentata da un persona munita di delega scritta contenente autorizzazione a sottoscrivere in vece e per conto del delegante il contratto di somministrazione idrica con documento d'identità valido del delegante.

Per informazioni inerenti al preventivo occorre rivolgersi al tecnico incaricato:

PASTORINO FABRIZIO  
Telefono: 010 5586498  
Email: [preventiviutenza.liguria@ireti.it](mailto:preventiviutenza.liguria@ireti.it)

La informiamo inoltre che **NON** è necessario inviare alcuna ricevuta e/o comunicare l'avvenuto pagamento in quanto questo sarà riscontrato direttamente dagli uffici amministrativi.

Per informazioni contrattuali potete rivolgervi al numero verde **800 969696**

A seguito dell'avvenuto pagamento, per informazioni sull'esecuzione operativa del lavoro sarà possibile contattare:

Ruello Gian Luigi telefono: 010 5586544 e-mail: [derivazioniretipotabili@ireti.it](mailto:derivazioniretipotabili@ireti.it)

Distinti saluti  
**IREN ACQUA S.p.A.**  
Servizi Tecnici Clienti, Area Liguria

PER ACCETTAZIONE: IL R.O.P.  
ING. ANDREA ACCORSO

COMUNE DI GENOVA  
AREA OPERATIVE E SERVIZI OPERATIVE  
DIREZIONE ATTUAZIONE OPERE PUBBLICHE  
Via di Francia, 1 - piano 19° - Settore 7  
16149 GENOVA

Allegati alla presente troverete:

- le modalità per il pagamento e l'accettazione;
- l'estratto delle condizioni di allacciamento ai servizi IREN ACQUA S.p.A.;



Società per azioni  
Sede legale e Direzione  
via SS. Giacomo e Filippo 7 16122 Genova  
Società del GRUPPO IREN  
sottoposta a direzione e coordinamento  
di IREN S.p.A.

Reg. Imprese Genova  
01965360991  
C.F. 01965360991  
P.IVA 2863660359  
Cap. Soc. € 19.203.420,00 i.v.

Ambito Territoriale Ottimale  
Città Metropolitana di  
Genova  
Gestione Servizio Idrico  
Integrato

## MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento dovrà essere effettuato esclusivamente tramite bonifico bancario riportando esattamente i dati sotto riportati:

Beneficiario: IREN ACQUA S.p.A.  
Istituto: Banca Passadore & C. Via Ettore Vernazza 27, 16121 GENOVA  
Iban: IT36L033320140000000910143  
Causale: Preventivo n° 2021 / 1384  
Ordinante: COMUNE DI GENOVA

1. **I clienti privati o le ditte non soggetti allo split – payment / fatturazione elettronica dovranno corrispondere l'importo indicato sul preventivo come totale al punto i).**
2. **Le Pubbliche Amministrazioni**, come da indicazioni della Legge di Stabilità 2015 e similari, che ricevono il preventivo direttamente da IREN ACQUA S.p.A., per effettuare il pagamento **devono richiedere l'emissione della fattura elettronica** mediante l'invio di una mail certificata riportante causale e ordinante, all'indirizzo [irenmercato@pec.gruppoiren.it](mailto:irenmercato@pec.gruppoiren.it) con le indicazioni relative a: codice univoco ufficio, codice unico gara (CIG), CUP, numero d'ordine, delibera di copertura o altre indicazioni utili.  
Il pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico bancario intestato a IREN ACQUA S.p.A. – PREVENTIVI, seguendo le indicazioni riportate nella fattura elettronica.  
Si ricorda che in attuazione della scissione dei pagamenti ai sensi dell'art. 17/ter del D.P.R. n. 633/1972 l'importo dovuto è indicato come **contributo imponibile**.

Le modalità di pagamento standard consentiranno ad IREN ACQUA S.p.A. il riscontro del pagamento in tempi certi e la conseguente decorrenza del tempo di esecuzione a partire dalla "Data Valuta" del pagamento pervenuto. Si precisa che, qualora i dati identificativi del versamento (causale, IBAN, ordinante, beneficiario, importo) non siano correttamente riportati, potrebbero crearsi dei ritardi nella registrazione del pagamento non imputabile ad IREN ACQUA SPA e pertanto il tempo di esecuzione decorrerà dal momento in cui sarà possibile riscontrare il pagamento.

IREN ACQUA S.p.A. provvederà ad inviarVi fattura con l'indicazione "già pagata".

I dati fiscali per l'emissione della fattura saranno quelli relativi all'intestatario fattura indicato nel preventivo allegato; qualora ritenga necessario rettificare questi dati, non dovrà effettuare il pagamento e dovrà chiedere ad IREN ACQUA S.p.A. l'aggiornamento del preventivo, in sostituzione del precedente; il pagamento dovrà essere effettuato soltanto dopo aver controllato la correttezza dei dati.

Per informazioni la invitiamo a contattare i numeri indicati sul preventivo.





Società per azioni  
Sede legale e Direzione  
via SS. Giacomo e Filippo 7 16122 Genova  
Società del GRUPPO IREN  
sottoposta a direzione e coordinamento  
di IREN S.p.A.

Reg. Imprese Genova  
01965360991  
C.F. 01965360991  
P.IVA 2863660359  
Cap. Soc. € 19.203.420,00 i.v.

Ambito Territoriale Ottimale  
Città Metropolitana di  
Genova  
Gestione Servizio Idrico  
Integrato

### CONDIZIONI DI ALLACCIAMENTO AL SERVIZIO IDRICO

L'allacciamento d'utenza è il complesso delle opere che consente di collegare la rete locale di distribuzione al punto di consegna dell'acqua al cliente finale (misuratore); tale punto viene generalmente posto nelle immediate vicinanze del confine di proprietà.

Nel caso il lotto/edificio da servire non sia fronteggiato dalla rete locale di distribuzione sufficiente a soddisfare le potenzialità richieste, occorre provvedere all'estendimento/potenziamento della rete fino a raggiungere il punto di alimentazione previsto per il lotto in questione.

Il preventivo per i lavori comprende, di norma, tutti i costi per la realizzazione dell'allacciamento d'utenza fino al gruppo di misura compreso e quindi: materiali, apparecchiature, scavi e ripristini in terreno pubblico, manodopera e spese generali, sia tecniche che amministrativo/burocratiche (permessi e autorizzazioni relativi alle opere da realizzare su suolo pubblico).

- Le reti di distribuzione e le derivazioni d'utenza, fino al punto di consegna compreso, realizzate e posate sulle aree pubbliche o private, sono eseguite a cura di IREN ACQUA S.p.A. Che ne rimane proprietaria anche se sono state realizzate con parziale o totale contributo da parte del Richiedente e di terzi.
- Il Richiedente si impegna a consentire ad IREN ACQUA S.p.A. di allacciare altri eventuali Richiedenti sulle derivazioni di presa posate in suolo pubblico o privato, purché restino rispettati i suoi diritti, citati nella Carta dei Servizi.
- Il Richiedente si impegna, nel caso il tracciato dell'allacciamento e/o ubicazione dell/i contatori insista su proprietà altrui, ad ottenere le necessarie autorizzazioni all'esecuzione dei lavori, esonerando IREN ACQUA S.p.A. da qualsiasi responsabilità in merito.
- L'impianto interno a valle del punto di consegna del servizio è di competenza del Richiedente, che ne cura la posa, gli ampliamenti, le manutenzioni nonché i successivi lavori ed interventi affidandone la realizzazione ad installatori di Sua fiducia, i quali nell'esecuzione dei lavori dovranno attenersi alle norme di legge ed alla normativa tecnica specifica del settore.

### STANDARD SPECIFICI, INDENNIZZI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Le prestazioni relative al servizio idrico sono eseguite nel rispetto della delibera AEEGSI acqua n° 655/15 (RQSII) successive nonché delle convenzioni vigenti all'interno degli Ambiti territoriali ottimali di riferimento.

estratto della Tabella 6 Del. 655/15 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatori specifici	Standard soggetti ad indennizzo automatico (i giorni si intendono lavorativi)	Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio senza sopralluogo idrico (Art. 5) fognario (Art. 6)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni
Tempo di preventivazione per allaccio con sopralluogo idrico (Art. 5) fognario (Art. 6)		20 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (Art. 8)	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	15 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (Art. 9)		20 giorni
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (Art. 19)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	10 giorni
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (Art. 19)		20 giorni
Tempo di esecuzione di lavori semplici (Art. 23)	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	10 giorni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (Art. 26)		3 ore
Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni
<b>Indicatori generali</b>	<b>Standard (i giorni si intendono lavorativi)</b>	
Tempo di esecuzione dell'allaccio complesso idrico (Art. 8) fognario (Art. 9)	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	≤ 30 giorni
Tempo di esecuzione di lavori complessi (Art. 23)	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	≤ 30 giorni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 giorni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (Art. 25)	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	24 ore

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'articolo 67, comma 67.1 RQSII, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, l'indennizzo automatico previsto.

L'indennizzo automatico non è corrisposto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore o per cause imputabili all'utente finale o a terzi o nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

L'indennizzo automatico nei casi in cui l'utente risulti moroso, è sospeso fino al pagamento delle somme dovute.

Nei tempi relativi alle prestazioni non sono computati:

- i tempi per l'ottenimento degli atti autorizzativi;
- i tempi delle sospensioni per attività a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta, indisponibilità del cliente all'effettuazione del sopralluogo alla data indicata dal gestore);
- i tempi per attività complesse (ad esempio, lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale).