1 SCOPO DI FORNITURA 3

2 DOCUMENTAZIONE DI RI FERIMENTO 3

3 CARATTERISTICHE DELL A FORNITURA 3

3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ 4

3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento 5

3.2 MODALITÀ DI ESECUZION E DELLE ATTIVITÀ OGG ETTO DELLA FORNITURA 5

3.2.1 Determinazione del corrispettivo 7

3.3 CONTROLLI 8

3.4 COMUNICAZIONE CON ABC 9

4 DOCUMENTI DA CONSEGNA RE AD ABC 9

4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNA RE IN FASE OFFERTA 9

4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNA RE PRIMA DELL 'INIZIO ATTIVITÀ 9

4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNA RE IN CORSO D 'OPERA 10

5 NON CONFORMITÀ 10

6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) 10

7 ALLEGATI 10

DESCRIZIONE ANOMALIA 13

1 SCOPO DI FORNITURA

Scopo del servizio disciplinato dal presente capitolato è l'attività di rilievo dei consumi dei misuratori idrici installati presso il domicilio degli utenti ABC Napoli o nelle apposite batterie collocate ai piedi dei fabbricati e le attività collegate al rilievo dei consumi.
Tale rilievo dovrà essere sempre registrato esclusivamente mediante l'utilizzo di apparecchiature di lettura ottico/digitali.

2 DOCUMENTAZIONE DI RI FERIMENTO

Le norme di riferimento che regolano il presente documento, oltre il presente Capitolato, sono:

- Il Decreto Legislativo 50/2016 (Codice degli Appalti);
- Il Decreto Legislativo 196/2003 (Codice della Privacy);
- la norma UNI EN ISO 9001 ;
- D.Lgvo 81/08 e ssmmii.

3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

L'appalto ha per oggetto le prestazioni, le somministrazioni e le forniture occorrenti per la corretta esecuzione del servizio indicato all'art. 1, come di seguito specificato:

- ricezione da ABC Napoli dei files riportanti l'elenco delle utenze oggetto della rilevazione dei consumi;
- rilievo della lettura dei misuratori;
- acquisizione della documentazione fotografica relativa alla lettura e alla matricola del misuratore effettuata con l'utilizzo di apparecchi di lettura ottico-digitali con risoluzione minima delle immagini di 640 * 480 e che consentano, inoltre, l'indicazione in via automatica sull'immagine della data e dell'ora del rilievo; la codifica delle immagini sarà concordata con ABC Napoli; **non saranno ritenute valide letture prive di immagini associate o comunque non leggibili**;
- individuazione e registrazione di eventuali anomalie;
- trasmissione delle letture e delle immagini acquisite in formato informatico ad ABC Napoli .

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione di ABC Napoli, con accesso in remoto, un proprio sito FTP su canale VPN sul quale verranno depositati i files contenenti le letture effettuate e le immagini ad esse associate.

L'accesso a tale sistema dovrà essere garantito 365 giorni all'anno in modalità 24/h.
L'Appaltatore dovrà espletare le attività nei giorni feriali dal Lunedì al Sabato e in una fascia oraria compresa tra le 8,00 e le 19,00.
Tutto il personale dell'Appaltatore, regolarmente assunto, addetto al servizio oggetto dell'appalto deve essere di assoluta fiducia e riservatezza, deve saper esprimersi correttamente in lingua italiana ed essere, sia dal punto di vista numerico che delle competenze e capacità possedute, adeguato ai compiti da svolgere e di provata idoneità professionale, anche sotto il profilo morale e del comportamento, in

considerazione della particolare natura del servizio e delle esigenze, anche di immagine, di ABC.
ABC si riserva il diritto di chiedere la sostituzione del personale che, a suo insindacabile giudizio, non possieda i requisiti richiesti nel presente articolo e nei successivi.
Pertanto, l'Appaltatore dovrà inviare ad ABC Napoli, subito dopo la stipula del contratto e a seguito di ogni successivo cambiamento, un elenco degli addetti, completo di dati anagrafici e di una foto formato tessera, contenente evidenza del possesso dei requisiti richiesti.

Il personale impegnato dovrà essere dotato di "**Tesserino di riconoscimento"** fornito da ABC Napoli sul quale saranno evidenziate le informazioni previste dalla normativa applicabile e la menzione che la ditta è appaltatrice di ABC Napoli. Tali tesserini dovranno essere indossati dagli incaricati permanentemente e in modo ben visibile durante lo svolgimento delle attività di rilievo dei consumi.
Eventuali sostituzioni e/o integrazione di personale addetto all'attività di lettura deve essere preventivamente comunicato ad ABC Napoli prima del suo impiego.
L'Appaltatore si impegna a tutelare e a rispettare l'immagine di ABC Napoli, adoperandosi sempre e comunque nei confronti della clientela per la risoluzione positiva di eventuali contrasti che potessero insorgere con la medesima. I comportamenti nei confronti della clientela dovranno essere improntati al più scrupoloso spirito di collaborazione e di correttezza professionale.
Eventuali avvisi e/o comunicazioni rivolti alla clientela e qualsiasi altra forma di pubblicità comunque inerente l'attività oggetto del capitolato, dovranno essere preventivamente concordati con ABC Napoli e da questa autorizzati.
L'Appaltatore garantisce che il proprio personale si rechi presso la clientela indossando un abbigliamento adeguato alle attività da svolgere e operi con modalità comportamentali tali da salvaguardare l'immagine di ABC Napoli.
ABC Napoli è disponibile ad organizzare una formazione sulle attività in oggetto, al personale che l'affidatario utilizzerà per l'appalto.

3.1 Pianificazione delle attività

Le utenze oggetto dell'attività sono suddivise in sezioni territoriali e saranno ripartite nella misura di circa il 50 % per ogni lotto aggiudicato. In base al consumo storico rilevato da ABC Napoli, saranno forniti all'Appaltatore elenchi (files) di utenze così definite:

1. "**letture ordinarie**" pari a circa 130.000 unità per lotto aggiudicato che saranno oggetto di rilievo consumi con cadenza semestrale a trimestri alternati (un trimestre vengono sottoposte a letture metà delle sezioni ed il successivo trimestre le restanti sezioni);
2. "**letture forti consumi**" pari a circa 4500 unità per lotto aggiudicato che saranno oggetto di rilievo dei consumi con cadenza trimestrale;
3. "**letture enti minori**" pari a circa 500 unità per lotto aggiudicato che saranno rilevate con cadenza trimestrale. Trattasi di utenze associate a contratti stipulati da Enti con caratteristiche assimilabili ad uffici e/o utenze domestiche che non richiedono particolari permessi di accesso (es.: uffici ASL, scuole, case custodi, etc.).

4. **"letture oltre 3000 mc"** pari a circa 500 unità per lotto aggiudicato che saranno oggetto di rilievo dei consumi con cadenza quadrimestrale;
5. i cicli di lettura saranno effettuati secondo un calendario predisposto da ABC Napoli e da questa modificabile a suo insindacabile giudizio .
6. la consistenza del numero di utenze riferita a ciascuna delle tipologie summenzionate, potrà subire variazioni in più o in meno del 20%.

Considerata l'attività specialistica si ritiene non subappaltabile.
L'Appaltatore è tenuto al rispetto della normativa vigente relativa alle specifiche attività, in materia di salute e sicurezza ed ambientale, applicabile alle attività oggetto della fornitura.

3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento

Non applicabile

3.2 Modalità di esecuzione delle attività oggetto del la fornitura

Il servizio relativo alle attività di lettura dovrà essere così articolato:

1. ABC Napoli invia in via telematica i supporti informatici contenenti i dati identificativi delle utenze oggetto di rilievo dei consumi;
2. il carico di lavoro viene inviato da ABC Napoli nel rispetto dei tempi programmati e formalizzati in un calendario a cura di ABC Napoli; l'esito del lavoro svolto dall'Appaltatore dovrà essere messo a disposizione sul sito FTP di cui al punto '3' nel rispetto dei tempi formalizzati nel calendario e l'affidatario invierà una mail ad ABC Napoli di segnalazione del lavoro effettuato.
3. Eventuali ritardi nella consegna dovuti a forza maggiore che dovranno comunque essere non superiori a 5 gg. lavorativi, dovranno essere tempestivamente comunicati ad ABC Napoli.
4. Per ritardi nella consegna non giustificati l'ABC Napoli applicherà una penale di 100 Euro per ogni giorno di ritardo riservandosi comunque la facoltà di rescindere il contratto.
5. L'Appaltatore, limitatamente ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, per i quali vi siano almeno due tentativi consecutivi certificati di raccolta falliti, dovrà effettuare un ulteriore tentativo di raccolta della misura al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse. I dati relativi a questi ulteriori tentativi dovranno essere rendicontati con flussi a parte.
6. L'Appaltatore, dovrà inviare una informativa preliminare agli utenti finali con contatore non accessibile o parzialmente accessibile (sms, posta elettronica, telefonata etc.) del tentativo di lettura secondo quanto stabilito dalla delibera ARERA (ex AEEGSI) n. 218/16 e successive modificazioni ed integrazioni.

7. L'operatore dell'Appaltatore dovrà svolgere il proprio lavoro rispettando le seguenti fasi:

a. presentazione delle proprie generalità e del tesserino di riconoscimento all'utente titolare del misuratore quando questo è posto all'interno delle abitazioni;

b. dare all'utente informazioni relative all'attività da svolgere;

c. esatta individuazione del misuratore attraverso la matricola dello stesso;

d. rilievo della lettura del misuratore;

e. registrazione della documentazione fotografica relativa alla lettura e alla matricola del misuratore; nel caso in cui dal rilievo fotografico non dovessero essere evidenti e chiaramente leggibili entrambi i dati, l'operatore dovrà procedere al rilievo della lettura e della matricola del misuratore attraverso l'acquisizione di due differenti immagini, da associare al record;

f. verifica della correttezza e della qualità delle immagini rilevate;

g. registrazione sul palmare dei dati del consumo e associazione automatica delle foto relative al misuratore, ad ogni singolo record; non saranno ritenute valide letture prive di immagini associate;

h. registrazione di informazioni/documentazione fotografica per particolari tipologie di anomalie riscontrate e codificate come da allegato B **(vedi allegato B: "Irregolarità riscontrate su utenze presenti nel percorso")**; non saranno ritenute valide segnalazioni di anomalie prive di immagini associate.

i. rilievo di eventuali variazioni nella identificazione dell'utenza e relativa registrazione nel campo note;

l. rilascio dell'avviso di mancato rilievo nel caso di impossibilità di lettura di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile a causa dell'assenza del cliente finale o di persona da questi incaricata o di persona che consenta l'accesso, opportunamente compilata e documentata da fotografia che ne provi l'avvenuto rilascio (foto dell'avviso compilato e del civico dell'utenza);

m. presa in carico della lettura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione dell'operatore con foto della nota cartacea lasciata dal cliente in prossimità dell'abitazione

n. aggiornamento del campo accessibilità del misuratore;

o. segnalazione, registrazione di informazioni, acquisizione di eventuale documentazione fotografica relativa a situazioni anomale di cui all'Allegato "C" (**Anomalie relative a utenze non presenti nel percorso di lettura**). Per la registrazione di tali informazioni, si valuterà la possibilità di effettuarla su supporto informatico o su un modulo cartaceo che sarà predisposto da ABC Napoli.

3.2.1 Determinazione del corrispettivo

Il rapporto **n.letture valide/totale** presunto per ciclo di lettura relativamente alla tipologia "**letture ordinarie**" è pari al **70%** e su questa base sarà determinato il Prezzo Unitario per Lettura Valida, valore di riferimento, convenzionalmente indicato con "X", sulla base del quale dovrà essere presentata l'offerta.
Per ogni lettura valida eccedente il 70% e fino al 75% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**a**X" dove "**a**" = 1,25.
Per ogni lettura valida eccedente il 75% e fino all'80% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**b**X" dove "**b**" = 1,50.
Per ogni lettura valida eccedente l' 80% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**c**X" dove "**c**" = 2,00.
Qualora la percentuale di letture valide sul totale del ciclo di lettura sia inferiore al 70%, per ogni lettura valida compresa fra il 70% e il 50% sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**d**X" dove "**d**" = 0,90, per il restante 50% sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**e**X" dove "**e**" = 0,85.
Qualora la percentuale di letture valide sul totale del ciclo di lettura sia inferiore al 50%, per ogni lettura valida sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari "**f**X" dove "**f**" = 0,70, fermo restante la facoltà di ABC Napoli, in questo caso, di rescindere il contratto.

Il rapporto **n.letture valide/totale** presunto per ciclo di lettura relativamente alla tipologia "**letture forti consumi**" è pari al **70%**; il Prezzo Unitario per Lettura Valida, per questa tipologia di letture, sarà pari a "**n**X" dove "**n**"= 1,5 e di seguito rappresentato come "Y".
Per ogni lettura valida eccedente il 70% e fino al 75% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**a**Y" dove "**a**" = 1,25.
Per ogni lettura valida eccedente il 75% e fino all'80% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**b**Y" dove "**b**" = 1,50.
Per ogni lettura valida eccedente l' 80% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**c**Y" dove "**c**" = 2,00.
Qualora la percentuale di letture valide sul totale del ciclo di lettura sia inferiore al 70%, per ogni lettura valida compresa fra il 70% e il 50% sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**d**Y" dove "**d**" = 0,90, per il restante 50% sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**e**Y" dove "**e**" = 0,85.
Qualora la percentuale di letture valide sul totale del ciclo di lettura sia inferiore al 50%, per ogni lettura valida sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari "**f**Y" dove "**f**" = 0,70, fermo restante la facoltà di ABC Napoli, in questo caso, di rescindere il contratto.

Il rapporto **n.letture valide/totale** presunto per ciclo di lettura relativamente alle tipologie "**letture enti minori**" e **"letture oltre 3000 mc"** è pari al **70%**; il Prezzo Unitario per Lettura Valida, per questa tipologia di letture, sarà pari a "**m**X" dove "**m**"= 3 e di seguito rappresentato come "Z".
Per ogni lettura valida eccedente il 70% e fino al 75% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**a**Z" dove "**a**" = 1,25.

Per ogni lettura valida eccedente il 75% e fino all'80% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**b**Z" dove "**b**" = 1,50.
Per ogni lettura valida eccedente l' 80% del ciclo di lettura sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**c**Z" dove "**c**" = 2,00.
Qualora la percentuale di letture valide sul totale del ciclo di lettura sia inferiore al 70%, per ogni lettura valida compresa fra il 70% e il 50% sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**d**Z" dove "**d**" = 0,90, per il restante 50% sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari a "**e**Z" dove "**e**" = 0,85.
Qualora la percentuale di letture valide sul totale del ciclo di lettura sia inferiore al 50%, per ogni lettura valida sarà riconosciuto all'affidatario il prezzo pari "**f**Z" dove "**f**" = 0,70.

Per l'esecuzione dell'attività prevista al punto "5" del paragrafo 3.2 (un ulteriore tentativo di raccolta della misura), ABC Napoli riconosce all'Appaltatore un Prezzo unitario pari a "**g**X", dove "**g**" = 1,25 per ogni ulteriore tentativo adeguatamente documentato da foto anche non andato a buon fine per assenza dell'utente; per tentativo andato a buon fine con rilievo della lettura sarà riconosciuto all'Appaltatore un Prezzo unitario pari a "**h**X", dove "**h**" = 3

Per l'esecuzione dell'attività prevista al punto "7. l" del paragrafo 3.2 (rilascio di Avviso di mancata lettura in caso di utenza chiusa), ABC Napoli riconosce all'Appaltatore un Prezzo unitario pari a "**i**X", dove "**i**" = 0,25 per ogni lettura pervenuta ad ABC Napoli a valle del rilascio dell'avviso.

Per l'esecuzione dell'attività prevista al punto "7. h" del paragrafo 3.2 (**Irregolarità riscontrate su utenze presenti nel percorso – All. B, ad eccezione dei codici L1 ed L15**), ABC Napoli riconosce all'Appaltatore un Prezzo Unitario pari a "X" o "Y" o "Z" a seconda del ciclo di lettura di appartenenza, le stesse saranno considerate ai fini del calcolo delle percentuali di cui ai commi precedenti.

Per quanto riguarda le attività di cui alla lettera "7. o" del paragrafo 3.2 ("**Anomalie relative a utenze non presenti nel percorso di lettura" – All. C**), ABC Napoli riconosce all'Appaltatore un Prezzo unitario pari a "**j**X", dove "**j**" = 5, per tutte le segnalazioni validate da ABC Napoli.

L'Appaltatore è obbligato a segnalare ad ABC eventuali eventi incidentali con impatto sulla salute e sicurezza dei lavoratori e/o con impatto ambientale (perdite di acqua agli impianti tecnici sottoposti a lettura) rilevati durante le lavorazioni.

3.3 Controlli

L'Appaltatore, al termine del lavoro svolto quotidianamente, e in via preventiva all'invio dei files all'ABC Napoli, è tenuto ad eseguire un controllo completo sulle letture eseguite da parte di tutti i letturisti.
Tale controllo si articolerà nel seguente modo:

- letture eseguite/letture non eseguite su totale letture assegnate;
- congruità delle date di lettura;
- archiviazione dati/immagini fotografiche

Di tali verifiche e controlli, l'Appaltatore dovrà fornire evidenza attraverso la registrazione delle attività all'uopo svolte e del loro esito su appositi moduli concordati con ABC e predisposti dall' Appaltatore.
Su tali moduli dovranno essere registrate anche azioni intraprese a valle di eventuali irregolarità riscontrate durante i controlli di cui sopra.
Tali moduli dovranno essere inviati all'ABC Napoli unitamente ai files delle letture.
ABC Napoli si riserva il diritto di effettuare controlli sulla corretta esecuzione delle attività su un campione scelto a sua discrezione.
Ai fini della quantificazione dell'importo che ABC Napoli corrisponderà all' Appaltatore in merito all'attività svolta, saranno escluse dal pagamento tutte le rilevazioni per le quali la documentazione fotografica non sia chiaramente leggibile e interpretabile da parte di ABC Napoli a suo insindacabile giudizio.
Abc si riserva di effettuare controlli in campo per verificare il rispetto di quanto riportato nelle presenti specifiche da parte degli operatori in campo.

3.4 Comunicazione con ABC

Il referente ABC Napoli per il servizio oggetto è l'Area Gestione Utenze della Direzione Clienti con il suo responsabile. ABC Napoli provvederà poi a comunicare all' Appaltatore il nominativo ed i recapiti del referente operativo per le attività oggetto del servizio.
L'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto, prima dell'inizio delle attività, il nominativo del proprio referente per la comunicazione con ABC Napoli e delle relative responsabilità (civili, penali, relative alla sorveglianza sull'applicazione dei requisiti di Sicurezza previsti dalle vigenti leggi).
Sarà cura dell'Appaltatore comunicare anche il nominativo ed i recapiti del proprio referente operativo.

4 DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

4.1 Documenti da consegnare in fase offerta

L'Appaltatore dovrà essere in possesso di certificazione di sistema di gestione qualità conforme alla UNI EN ISO 9001 avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento o attività ad esso attinenti, riferita al settore EA di accreditamento applicabile. ABC Napoli si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione, le attività oggetto dell'affidamento ed il settore EA di accreditamento dichiarato. La certificazione di cui sopra deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA in ambito EA/IAF) nel settore EA di riferimento e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

4.2 Documenti da consegnare prima dell'inizio attività

- Comunicazione dei soggetti di cui al paragrafo 3.4 con recapiti telefono/fax/e-mail per comunicazioni inerenti alla gestione del contratto;

- Elenco dei dipendenti con qualifiche di cui al paragrafo 3;

4.3 Documenti da consegnare in corso d'opera

- accertamenti controlli effettuati di cui al punto 3.3
- quanto previsto al punto 3.2

5 NON CONFORMITÀ

In caso di riscontro di una Non Conformità nell'esecuzione delle attività di cui alla presente specifica, ABC Napoli provvede ad aprire una non conformità. L'Appaltatore dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC Napoli entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

ABC Napoli si riserve la possibilità di effettuare verifiche ispettive (audit), secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate all' Appaltatore, che dovrà garantire disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit.

7 ALLEGATI

Allegato (A) Avviso di tentativo rilevo consumi non andato a buon fine
Allegato (B) Elenco irregolarità riscontrate su utenze inserite nel percorso di lettura
Allegato (C) Elenco anomalie per utenze non inserite nel percorso di fatturazione

Allegato A: AVVISO DI TENTENTIVO DI RILIEVO CONSUMI NON ANDATO A BUON FINE

ABC Acqua Bene Comune Napoli

unità gestione utenza
via argine, 929
80147 napoli

call center
800 - 884021

affrancare per spedire

Gentile Cliente,

il personale da noi incaricato non ha potuto effettuarre la lettura del contatore **acqua.**

Per emettere una corretta fattura, evitando addebiti in acconto, La invitiamo a comunicarci la lettura del misuratore.

A tal fine riportiamo di seguito le modalità di comunicazione:

- call center numero verde 800-884021
- sms al numero
- sito web www.abc.napoli.it previa registrazione
- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica letture@abc.napoli.it
- compilando lo schema sul retro della presente cartolina con la lettura del contatore e consegnandola presso gli sportelli di città o spedendola previa affrancatura

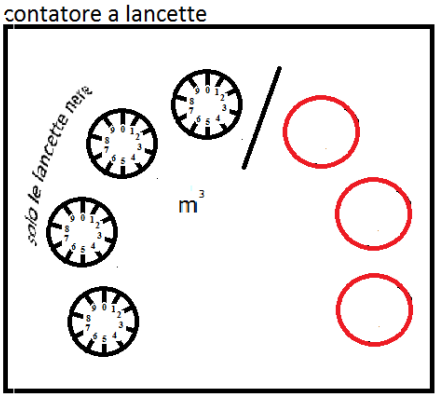
Si ricorda che in caso di contatore non accessibile o parzialmente accessibile è possibile comunicarci un canale preferenziale con cui essere avvisati anticipatamente del passaggio dei nostri incaricati:

SMS ☐	e-mail ☐	telefono ☐
n°.....	.....	n°.....

Distinti saluti

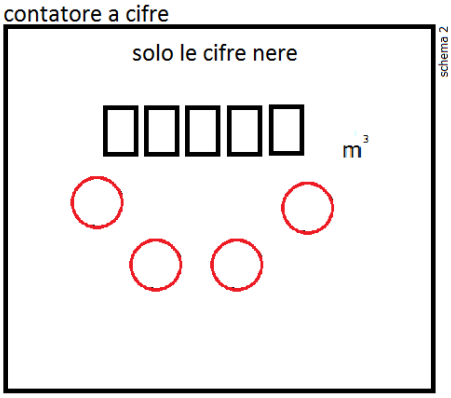
contatore a lancette

schema 1



contatore a cifre

schema 2



sezione ☐☐ **ruolo** ☐☐☐☐☐☐☐ **contratto** ☐☐☐☐☐☐

nome*.....cognome*.....

via*.....civico*.....

scala..... piano ..... interno ..... isolato .....

Data rilascio ..... Data di lettura*.....

* dati da inserire obbligatoriamente

Allegato B: elenco irregolarità riscontrate su utenze inserite nel percorso di lettura

Codice	Descrizione	Codice	Descrizione
L0	A-LE NORMALE	I01	Lettura difficoltosa (eseguita)
		I02	Contatore sbrigliato
		I03	Inversione di contatori
		I04	Errata stipula
		I05	Attacco abusivo
		I06	Attacco furtivo
		I07	Sospetto di manomissione
		I08	Arresto al carico
		I09	Cambio uso
		I26	Matricola differente
		I27	Indirizzo – ubicazione diversa
L1	F-LNE o CHIUSA	I10	Utente assente
		I24	Sportello/armadio chiuso
L15	CONTATORE INACCESSIBILE	I11	Contatore ingombro
		I12	Contatore non rintracciato
		I13	Contatore posato alto
		I14	Rifiuto d'accesso
		I15	Inaccessibile (utenza murata)
		I16	Inaccessibile (utenza terremotata)
		I23	Contatore mancante
		I25	Utenza sfitta
L56	CONTATORE ROVESCIO		
L13	F-LD FUNZ. IRREGOLARE	I17	Indici illeggibili
		I18	Funzionamento a scatti
		I19	Contatore fermo
		I20	Contatore opalizzato
L16	N-MATRICOLA DIFFERENTE	I21	Contatore privato
		I22	Nuova posa
L55	M-ACQUA SOPPRESSA DA VERIFICARE		

Allegato C: Elenco anomalie per utenze non inserite nel percorso di fatturazione.

Codice	DESCRIZIONE ANOMALIA
C1	**Attacco furtivo**
C2	**Attacco abusivo**
C3	**Contatore privato**
C4	**Utenza in servizio non presente nel percorso**