



CARTA DEL SERVIZIO DELIBERA AIT DEL 22/07/2016



LA NUOVA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato con delibera n. 22 del 22 luglio 2016 la Carta del Servizio di Publiacqua.

La nuova Carta del Servizio è in vigore dal 1 luglio 2016

La nuova Carta stabilisce come «entro il 30 giugno di ogni anno, tramite gli allegati alla bolletta, Publiacqua comunica gli standard e gli indennizzi previsti nella Carta».



STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del Servizio fissa gli standard di qualità che il gestore deve rispettare nel rapporto con l'utente.

Rispetto alla Carta precedente gli standard per i quali è previsto un indennizzo automatico o a richiesta aumentano da 9 a 29.

L'indennizzo passa da 26 a 30 euro

Viene ridotto il tempo massimo per l'erogazione dell'indennizzo stesso che passa dai precedenti 180 giorni di calendario a 90 giorni di calendario

Gli standard di qualità possono essere divisi in tre categorie:

- *standard relativi all'avvio ed alla gestione del rapporto contrattuale*
- *standard relativi alla accessibilità del servizio*
- *continuità del servizio*



STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I livelli di qualità del servizio relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente finale si riferiscono a:

- tempo di preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto e/o alla fognatura
- tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità



STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

La nuova Carta del Servizio prevede novità sui tempi da rispettare sulla preventivazione per l'allacciamento ed introduce come indennizzabile se non viene rispettato il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori.

Per la nuova CDS l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico se non vengono rispettati i seguenti tempi:

- preventivazione allacciamento senza sopralluogo (Acquedotto/Fognatura): ≤ 10 gg.
- preventivazione allacciamento con sopralluogo (Acquedotto/Fognatura): ≤ 15 gg.
- tempo preventivazione esecuzione lavori senza sopralluogo: ≤ 10 gg.
- tempo preventivazione esecuzione lavori con sopralluogo: ≤ 20



STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

La nuova CDS suddivide poi i tempi previsti per l'allacciamento ad acquedotto e fognatura tra interventi semplici e complessi assegnando. L'indennizzo automatico per questo tipologia di interventi è previsto solo per quelli semplici:

- tempo allacciamento acquedotto semplice: ≤ 15 gg.
- tempo allacciamento fognatura semplice: ≤ 20 gg.
- tempo allacciamento acquedotto complesso: ≤ 30 gg.
- tempo allacciamento fognatura complesso: ≤ 30 gg.

Nuovo è invece lo standard relativo ai tempi di esecuzione dei lavori. Anche in questo caso l'indennizzo automatico è previsto solo per i lavori semplici:

- tempo esecuzione lavori semplici: ≤ 10 gg.
- tempo esecuzione lavori complessi: ≤ 30 gg.



STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Per i tempi di attivazione o riattivazione/subentro della fornitura le modifiche più importanti riguardano i **tempi previsti** ma anche la creazione di un **tempo di riattivazione con modifica di portata del contatore** e lo standard specifico, nuovo, relativo al **tempo di esecuzione della richiesta di voltura**:

- **tempo attivazione fornitura:** ≤ 5 gg. (dalla definizione del contratto)
- **tempo riattivazione fornitura o subentro:** ≤ 5 gg. (dalla definizione del contratto)
- **tempo riattivazione fornitura o subentro con modifica portata misuratore:** ≤ 10 gg. (dalla definizione del contratto)
- **tempo riattivazione fornitura a seguito sospensione morosità:** ≤ 2 gg. (da comunicazione del pagamento)
- **tempo di disattivazione:** ≤ 5 gg. (dalla richiesta)
- **tempo esecuzione voltura:** ≤ 5 gg. (dalla richiesta)



STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Sempre relativamente alla **voltura** la nuova CDS 2016 prevede che sia **a titolo gratuito** in caso di decesso dell'intestatario per l'erede o per colui che risiede nella stessa unità immobiliare. Di seguito il paragrafo specifico:

«4.6.1 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;



STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di richiesta di voltura a titolo gratuito di cui sopra il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 4.6
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura».



STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

In particolare i *livelli di qualità del servizio* relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'utente finale si riferiscono a:

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempi di attesa
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica e tempi di attesa
- differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
- facilitazioni per utenti particolari ed utenti deboli
- rispetto degli appuntamenti concordati
- tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni e/o ai reclami scritti

Le **novità** più importanti sugli standard relativi all'accessibilità del servizio riguardano quattro aspetti:

- 1. tempi di attesa e di risposta al telefono per Call Center e Numero Verde Guasti;**
- 2. tempi di attesa agli sportelli ed orari di apertura degli stessi;**
- 3. tempi e fasce puntualità appuntamenti con l'utente;**
- 4. tempi di risposta e modalità presentazione reclami scritti e richieste informazioni.**



STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

I tempi di attesa e di risposta al telefono (non oggetto di indennizzo automatico) sono i seguenti:

- 1.il tempo medio di attesa per il servizio telefonico è fissato in **240 secondi**
- 2.il tempo massimo di attesa per le chiamate di pronto intervento è invece fissato \leq **120 secondi**

Per quanto riguarda i tempi di attesa agli sportelli la maggiore novità introdotta dalla nuova CDS è l'introduzione di «un tempo massimo attesa»:

- 1.tempo medio di attesa \leq **15 minuti** (no indennizzo automatico)
- 2.tempo massimo di attesa \leq **60 minuti** (soggetto ad indennizzo automatico)

La nuova CDS modifica la fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati e introduce il «tempo massimo per l'appuntamento concordato» dalla richiesta dell'utente:

- 1.fascia di puntualità per appuntamenti concordati \leq **2 ore** (indennizzo automatico)
- 2.tempo massimo appuntamento concordato \leq **7 giorni lavorativi** (no indennizzo automatico)



STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

In caso di **reclami e richieste scritte** viene **ridotto da 30 a 25 giorni lavorativi** il tempo massimo di risposta, mentre viene **introdotto un tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**.

Reclami - tempo massimo di risposta ≤ 25 **giorni lavorativi** (soggetto ad indennizzo automatico)

Richieste scritte - tempo massimo di risposta ≤ 25 **giorni lavorativi** (soggetto ad indennizzo automatico)

Richieste scritte e di rettifica di fatturazione – tempo massimo di risposta ≤ 30 **giorni lavorativi**



STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

La nuova CDS 2016 prevede un orario d'apertura potenziato dei nostri sportelli al pubblico. Di seguito l'orario in dettaglio in vigore da Gennaio 2017:

Firenze, via De Sanctis n. 49/51, lunedì – martedì - mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 16:30, giovedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30;

Prato, via del Gelso 15, lunedì – martedì - mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 16:30, giovedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30;

Pistoia, viale Adua 450, martedì e mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 16:30, giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30, lunedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30;

S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1, lunedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30, martedì e mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 16:30, giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30;

Borgo San Lorenzo, P.zzale Curtatone e Montanara 29, lunedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30, dal martedì al giovedì ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30;

San Casciano Val di Pesa, via Antonio Morrocchesi 50/A, martedì dalle ore 8:30 alle 12:30 giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30;



STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

In merito ai reclami scritti la CDS 2016 prevede le seguenti novità definendo puntualmente:

- le modalità di presentazione del Reclamo
- i contenuti obbligatori del Reclamo
- i contenuti minimi delle risposte motivate ai Reclami/Richieste informazioni e Rettifiche di fatturazione scritti
- introduce la categoria di reclami scritti multipli e la gestione della modalità di risposta agli stessi
- l'obbligo per il Gestore di predisporre e pubblicare sul proprio sito, almeno una volta l'anno, una relazione sui reclami con un confronto tra i dati precedentemente riscontrati raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio
- l'obbligo per il Gestore di definire una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. **La procedura vigente sarà aggiornata ed allegata alla Carta del Servizio.**



GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

La CDS 2016 apporta modifiche interessanti sul fronte della gestione del rapporto contrattuale ed in particolare sulla **fatturazione** e sulla verifica e sostituzione del contatore.

Per quanto riguarda la fatturazione, vengono introdotti:

- il tempo massimo di emissione della fattura: **≤ 45 giorni**
- **l'articolazione della periodicità di fatturazione in base ai metri cubi erogati** (2 annuali con cadenza semestrale per consumi annui ≤ 100 mc; 3 annuali con cadenza quadrimestrale per consumi medi annui da 101 a 1000 mc; 4 annuali con cadenza trimestrale per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc; 6 annuali con cadenza bimestrale per consumi medi annui > 3000 mc)



GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

La CDS 2016 apporta inoltre modifiche sulla verifica e sostituzione del contatore.

Per quanto riguarda la verifica dei misuratori e la comunicazione dell'esito di tale verifica diventano soggetti a indennizzo automatico:

- tempo massimo di verifica del contatore in loco: **≤ 7 giorni dalla richiesta**
- tempo massimo di verifica del contatore a banco: **≤ 7 giorni dall'appuntamento per rimozione**
- tempo massimo comunicazione esito verifica in loco: **≤ 10 giorni dalla verifica**
- tempo massimo comunicazione verifica esito a banco: **≤ 20 giorni dalla verifica**

Sempre relativamente ai misuratori è nuovo lo standard relativo al tempo massimo di sostituzione del contatore; diventano soggetti ad indennizzo automatico quelli relativi a tempo massimo verifica e tempo massimo di comunicazione della stessa:

- tempo massimo sostituzione contatore guasto: **≤ 10 giorni dalla comunicazione della verifica**
- tempo massimo verifica: **≤ 7 giorni dalla richiesta**
- tempo massimo comunicazione esito verifica: **≤ 10 giorni dalla verifica**



CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Nella nuova CDS 2016 il **Pronto intervento** è suddiviso tra gli interventi in situazioni di pericolo e gli interventi per guasti ordinari.

Il primo intervento in casi di situazioni di **pericolo**, «connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana», è fissato in **2 ore in caso di segnalazione da parte di autorità** pubbliche ed in **3 ore negli altri casi**;

Sono state definite le **situazioni di pericolo** per cui trova applicazione lo standard generale (inferiore uguale a 3 ore):

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Per quanto riguarda le tempistiche degli altri interventi (guasti ordinari e straordinari) non ci sono variazioni e trovano corrispondenza negli standard organizzativi attualmente in vigore ed approvati con determina AIT n° 42/2015



INDENNIZZI AUTOMATICI E A RICHIESTA

Riassumendo gli indennizzi automatici ed a richiesta, relativi a standard specifici, sono aumentati, come detto, passando da 9 a 29. In grassetto riportiamo i nuovi standard soggetti ad indennizzo:

- al preventivo (allacci e lavori acquedotto e fognatura)
- all'allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici
- all'esecuzione lavori semplici idrici e fognari
- all'attivazione
- alla riattivazione fornitura (**morosità** e a richiesta utente finale),
- **alla disattivazione della fornitura**
- **alla voltura**
- alla fascia di puntualità degli appuntamenti concordati,
- alla risposta ai reclami ed alle richieste scritte;
- **agli interventi per verifica misuratore**
- **alla comunicazione della verifica del misuratore**
- **alla sostituzione del misuratore**
- **agli interventi per verifica della pressione**



INDENNIZZI AUTOMATICI E A RICHIESTA

- alla comunicazione dell'esito della verifica pressione
- all'emissione della fattura
- alla periodicità della fattura
- alle rettifiche di fatturazione

A richiesta dell'utente finale e purché ne sussistano i presupposti, i Gestori si impegnano ad erogare un indennizzo anche in caso di:

- errata chiusura per morosità;
- **mancata lettura del contatore per fatti imputabili al gestore;**
- **sforamento tempo massimo di attesa agli sportelli**

