

**Carta del servizio idrico
integrato**

PUBLIACQUA

Presentazione

Publiacqua S.p.A. è la società partecipata dalle istituzioni locali e da un partner privato individuato tramite gara europea, affidataria dal 1° gennaio 2002 della gestione del servizio idrico integrato (di seguito SII) dell'ATO n. 3 Medio Valdarno, andando a costituire una delle prime attuazioni della legislazione nazionale (L. 36/94 in seguito integrata nel D.Lgs.152/06) e regionale (L.R. 81/95) nel settore idrico.

Con riferimento alla normativa europea di riorganizzazione del settore idrico e dei servizi di pubblica utilità, la legislazione ha tracciato le linee guida di una profonda riforma del settore idrico che:

- a) prevede una separazione formale tra i soggetti titolari del servizio, cioè i Comuni, ed il soggetto gestore, cioè l'impresa che svolge il servizio;
- b) definisce, l'obiettivo di garantire livelli di quantità e qualità equi e solidali per tutti gli abitanti, che debba esservi un unico soggetto gestore del servizio idrico integrato, in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), definiti in base al criterio idrografico e non più politico-amministrativo;
- c) risponde all'esigenza di superare la preesistente frammentazione di gestioni e di uscire dai confini della municipalità, dando vita a soggetti industriali con dimensioni territoriali sufficientemente ampie in grado di realizzare significative economie di scala, innovazione tecnologica e modalità di gestione tali da realizzare un efficiente gestione del servizio idrico integrato e di attuare il piano di investimenti, contenendo l'incidenza dei costi sulla tariffa che i cittadini sono chiamati a pagare;
- d) determina che, sia gli investimenti necessari per l'adeguamento e lo sviluppo complessivo del sistema idrico integrato che i costi d'esercizio del servizio, siano interamente coperti dal meccanismo tariffario.

L'ex Autorità di Ambito n.3 Medio Valdarno, oggi Autorità Idrica Toscana (di seguito Autorità) ha affidato a Publiacqua (di seguito Azienda) il compito di riorganizzare il SII portando a sintesi unitaria le esperienze ed i risultati raggiunti dalle precedenti gestioni, attuando il piano di investimenti necessari, così da poter conseguire una gestione ottimale della risorsa e del servizio nell'intera area metropolitana (Firenze – Prato – Pistoia - Valdarno superiore - Mugello - Val di Sieve – Chianti fiorentino), un territorio di oltre un milione e duecentomila abitanti, più di un terzo dell'intera regione.

L'Azienda è chiamata quindi, con una naturale progressione temporale, ad assicurare ai propri utenti standard europei di qualità, di quantità e di diffusione del servizio idrico integrato, tutelando l'ambiente in una chiara linea di sviluppo sostenibile, puntando a garantire un equilibrio ambientale tra la risorsa usata e la capacità di reintegro naturale.

Gli obiettivi primari dell'Azienda sono quindi:

- 1) garantire la qualità del servizio erogato all'utenza;
- 2) l'attuazione del piano di investimenti necessari (circa 550 milioni di euro dal 2014 al 2021) per lo sviluppo quali-quantitativo del sistema idrico integrato; ad oggi Publiacqua ha realizzato circa 833 milioni di euro di investimenti (dal 2002 al 2015);
- 3) la costituzione di un'impresa efficiente, competitiva, di stampo europeo.

Per conseguire questi obiettivi è necessario non solo l'impegno della struttura e delle istituzioni, ma anche la collaborazione dei singoli cittadini utenti - consumatori e delle loro organizzazioni.

Un grande territorio, un patrimonio considerevole di mezzi, impianti, tecnologie e risorse umane, questa è Publiacqua in cifre:

- ♦ Comuni gestiti: 45

- ◆ Km² di superficie: 3.386
- ◆ Abitanti: 1.304.000
- ◆ Km di rete idrica: 6.817
- ◆ Utenze idriche: 397.825
- ◆ Km di rete fognaria: 3.715
- ◆ Depuratori: 125
- ◆ Impianti di potabilizzazione: 94
- ◆ Laboratori di analisi per il controllo della qualità: 1
- ◆ Addetti: 615

Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata dal gestore dal 1 gennaio 2022 in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U., n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente e se ne conforma automaticamente anche prima della loro formale integrazione. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e gestore del Servizio Idrico Integrato.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- Fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.
- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di Publiacqua quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio.
- Indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte di Publiacqua.
- Indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento di tutela dell'utenza" quale allegato alla presente Carta.
- Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 10 "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese dal gestore alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza. Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, Publiacqua informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di

legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al gestore.

La Carta verrà consegnata a tutti gli Utenti che ne faranno richiesta e una sua sintesi sarà distribuita al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. Entro il 30 giugno di ogni anno, tramite gli allegati alla bolletta, Publiacqua comunica gli standard e gli indennizzi previsti nella Carta.

La stessa potrà, altresì, essere richiesta, agli uffici al pubblico riportati in calce alla presente Carta;

Per iscritto a:

Publiacqua spa Via Villamagna 90/C, 50126 Firenze

Telefonicamente:

Numero Verde Informazioni e Pratiche 800 238 238

Scaricata dai siti: www.publiacqua.it e www.autoritaidrica.toscana.it

A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

Procedura di revisione e verifica

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo 9. Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni degli Utenti, le Associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazioni all'utente finale".

L'Autorità promuove annualmente un confronto con le Associazioni degli Utenti finalizzato alla verifica della Carta del Servizio previo monitoraggio della stessa effettuato con il Rapporto annuale sulla qualità del servizio previsto nel paragrafo 9.

1. ASPETTI GENERALI

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO - L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento

degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

CONTINUITA'

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

PARTECIPAZIONE

L'utente finale, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

Per gli aspetti di relazione con l'utente finale, l'Azienda garantisce la identificabilità del personale, individua il referente Aziendale, comunica la PEC Aziendale e gli altri canali di comunicazione.

L'Azienda acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente finale circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto. I dipendenti dell'Azienda sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

CHIAREZZA E COMPENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'Azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente finale e alla sua massima semplificazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

SOSTENIBILITÀ USO DELLA RISORSA

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali. L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

2. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo, coincidente con il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il Gestore riceve la documentazione richiesta;

acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

albero fonico o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o tramite riconoscimento vocale, permette di accedere a un menù di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

allacciamento idrico è la 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;

allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura alla pubblica fognatura;

appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;

atti autorizzativi sono le 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 è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ex-AEEGSI): è l'Ente, istituito ai sensi della legge n. 481/95, al quale il Governo ha trasferito "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici";

Autorità Idrica Toscana è l'Ente dotato di personalità giuridica istituito con la Legge Regionale Toscana n. 69/2011 e s.m.i.;

Bolletta digitale è un servizio web con il quale, per il tramite di un portale interattivo dedicato alla fatturazione dei servizi forniti, l'utente ha la possibilità di consultare la propria bolletta nel formato tradizionale, e contestualmente approfondire i dettagli, navigando all'interno delle singole voci. Inoltre, nel medesimo portale, l'utente può fruire di altri contenuti che l'azienda mette a disposizione incluso video informativi.

Bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto da ARERA- in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M 13 ottobre 2016- con deliberazione 897/2017/R/idr;

Bonus sociale idrico integrativo è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del S.I.I., ove approvato dall'Autorità Idrica Toscana;

call center commerciale è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata. Il servizio

permette l'assolvimento di richieste contrattuali, prestazioni commerciali e richieste di informazioni;

call center guasti è un servizio telefonico attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno che consente la segnalazione di guasti, disservizi inerenti il servizio idrico integrato. Il servizio è dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.;

causa di forza maggiore per mancato rispetto standard sono atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'Autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi e comunque atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili non imputabili al gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni laddove previsto dalla normativa di settore; .

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

consumo storico è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII;

contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

data di invio è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro. Nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

data di ricevimento è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

D.M. 21 aprile 2017 n. 93 è il Decreto Ministeriale recante "Disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea";

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

guasto al contatore: guasti al misuratore che provocano disservizio all'utente finale, quali ad esempio mancanza acqua e/o infiltrazioni;

indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

interruzione del servizio di acquedotto è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente, o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

interruzioni non programmate sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;

interruzioni programmate sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;

interessi di mora: in caso di inosservanza dei termini di pagamento stabiliti dal gestore, sono applicati all'utente finale gli interessi di mora che decorrono automaticamente dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento della fattura;

lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale;

livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

morosità: è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;

operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

ordinanza di non potabilità è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i.;

perdita occulta è una perdita che si genera a valle del punto di consegna, non individuabile dall'utente finale secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di una rottura avvenuta in tratti di tubazione incassate o interrate o a causa di guasti ad impianti, inaccessibili o non ispezionabili, escludendo ad esempio malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti e ad altri apparati visibili direttamente o comunque ispezionabili;

perfezionamento del contratto relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'utente finale di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;

piano d'Ambito è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D.Lgs.152/2006;

portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il contatore. Gli impianti di alimentazione idrica dell'utente finale sono da intendersi quelli posti all'interno della proprietà privata dell'utente medesimo;

punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale. Gli impianti di raccolta reflui dell'utente finale sono da intendersi quelli posti all'interno della proprietà privata dell'utente medesimo;

quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

reclamo scritto è una comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica nelle modalità indicate dall'Azienda sul sito, con la quale l'utente finale, o per

suo conto un rappresentante legale o un'Associazione dei Consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal Regolamento del Servizio, dalla Carta del Servizio, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo, non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;

riattivazione della fornitura si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla limitazione o alla sospensione della stessa per morosità;

richiesta di informazione è una comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio percepito;

richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

risoluzione del contratto per morosità: risoluzione del contratto – anche con rimozione del contatore - effettuata d'ufficio dal gestore nei casi in cui il mancato pagamento da parte dell'utente finale perduri, dopo la sospensione o la limitazione della fornitura, oltre i tempi stabiliti nel Regolamento del Servizio;

REMSI è l'Allegato A della deliberazione n. 311/2019/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il testo per la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

RQSII è l'Allegato A della deliberazione n. 655/2015/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

RQTI è l'Allegato A della deliberazione n. 917/2017/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizio che lo compongono;

servizio idrico integrato (SII): è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

servizio sostitutivo di emergenza: per interruzioni che interessano meno di 10.000 abitanti consiste nel garantire una dotazione pro-capite di almeno 25 litri al giorno, per le altre interruzioni la dotazione pro-capite deve essere di almeno 10 litri al giorno. Tale disponibilità della capacità potenziale di distribuzione viene assicurata a mezzo autobotte o con contenitori di plastica o tramite la presenza di un punto di erogazione limitrofo ovvero mediante la rialimentazione delle utenze, in deroga alle condizioni minime di portata e carico idraulico, per almeno 6 ore, anche non consecutive, tra le 7.00 e le 19.00;

servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

sopralluogo è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;

sportello fisico è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

sportello on-line sportello riservato agli utenti registrati sul sito del gestore e che fornisce servizi specifici;

sportello digitale si tratta di una modalità di contatto diretto con l'utente tramite il quale, grazie ad un appuntamento personalizzato, lo stesso può interagire in videochiamata con il Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi

sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni, dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per prima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima;

TIMSII è l'Allegato A della deliberazione n. 218/2016/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale;

utente (o utente finale) è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII;

utenza condominiale è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Le utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle utenze finali;

utenza a defalco è l'utenza servita da un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari ciascuna dotata di contratto con il gestore e relativo contatore accessibile, secondo le disposizioni del Regolamento per le utenze condominiali;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, il gestore del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura. Fanno parte di tale categoria gli utenti diretti beneficiari del *bonus* sociale idrico e le utenze ad uso pubblico non disalimentabile (ospedali e strutture ospedaliere, casa di cura ed assistenza, presidi operativi di urgenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui un'eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello stato, tra cui le "bocche antincendio") ;

utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

utenti vulnerabili sono i portatori di handicap, i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.;

voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard di qualità si suddividono in specifici e generali. Riguardo agli standard specifici di qualità, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del gestore, il loro mancato rispetto determina l'erogazione di un indennizzo all'utente.

Riguardo agli standard generali di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del gestore, il loro mancato rispetto può essere oggetto di penalità e sanzioni.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta.

Qualora il termine di scadenza cada in un giorno festivo, s'intende prorogato al primo giorno lavorativo o feriale successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo ove questo non effettivamente lavorato.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi verranno trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Dal computo dei tempi per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sono esclusi:

- i tempi necessari per l'ottenimento di pareri, atti e autorizzazioni di terzi;
- i ritardi imputabili ad eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità dell'Azienda (cause di forza maggiore).

Il tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per prima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

In tutti i casi in cui per le suddette cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà a rispettare le scadenze previste, l'Azienda è tenuta a comunicare tempestivamente all'utente finale il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Per il tempo di esecuzione dell'allacciamento, al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi come da DPCM del 1999, si tiene conto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente finale, mentre non si computa il tempo per l'elaborazione del preventivo nei casi in cui questo sia necessario.

Altresì non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente finale indicati nel preventivo e comunque qualsivoglia altro adempimento a carico dell'utente finale o altro soggetto diverso dal gestore.

3.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

a) cause di forza maggiore, atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'Autorità competente, scioperi indetti

senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi ed atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili al gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

b) cause imputabili all'utente finale, quali la mancata presenza dell'utente finale ad un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente finale, quali ad esempio mancata esecuzione delle opere richieste o il mancato adeguamento delle prescrizioni richieste dall'azienda, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

4. STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In particolare i *livelli di qualità del servizio* relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente finale si riferiscono al:

- 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.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

4.1.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e/o alla fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo documentata e la data di invio da parte del gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Esso varia in base alla complessità degli accertamenti da effettuare e dalla necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Il tempo massimo di preventivazione per allacci per i quali non è necessario il sopralluogo è pari a 5 giorni. Nel caso di necessità di sopralluogo tale tempo è di 10 giorni.

Se in seguito alla richiesta di preventivo l'Azienda accerterà che la zona non è servita da acquedotto e/o da fognatura e/o depuratore, oppure le infrastrutture risultano insufficienti a garantire il servizio richiesto, sarà necessario un progetto per l'estensione della rete o potenziamento della rete/infrastruttura. Al momento del sopralluogo, l'azienda darà un'informativa all'utente sulla necessità di tale progetto. Successivamente il richiedente potrà presentare una richiesta di estensione rete i cui tempi di esecuzione sono esclusi dalla presente Carta del Servizio.

| Tempo di preventivazione allacciamento acquedotto e fognatura | GIORNI LAVORATIVI |
|--|-----------------------------------|
| Preventivo per allacci senza sopralluogo | 5 gg. lavorativi dalla richiesta |
| Preventivo per allacci con sopralluogo | 10 gg. lavorativi dalla richiesta |

L'indicatore "Tempo di preventivazione allacciamento acquedotto e fognatura" (10 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (20 gg. lavorativi)

Si precisa che Publiacqua svolge l'attività di preventivazione per allacci sempre con sopralluogo.

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei seguenti casi:

- a) qualora il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento concordato);
- b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento

4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il 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.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Preventivo per esecuzione lavori semplici senza sopralluogo: 7 gg. lavorativi dalla richiesta.

Preventivo per esecuzione lavori complessi con sopralluogo: 15 gg. lavorativi dalla richiesta.

| Tempo di preventivazione lavori complessi e semplici | GIORNI lavorativi |
|---|-----------------------------------|
| Preventivo per lavori semplici senza sopralluogo | 7 gg. lavorativi dalla richiesta |
| Preventivo per lavori complessi con sopralluogo | 15 gg. lavorativi dalla richiesta |

L'indicatore "Tempo di preventivazione per lavori complessi" (15 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (20 gg. lavorativi)

Si precisa che Publiacqua svolge l'attività di preventivazione per lavori sempre con sopralluogo.

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei seguenti casi:

- a) qualora il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento concordato);
- b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

4.1.3 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo (non inferiore a tre mesi). L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura; l'indicazione specifica dei corrispettivi per l'attivazione della fornitura ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;
- c) l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente finale.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dall'Azienda salvo il caso in cui, al momento dell'inizio dei lavori siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche precedentemente non prevedibili dovute, ad esempio, a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

4.1.4 Preventivi standardizzabili

Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello fisico. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

| | |
|---|-----------------------------------|
| Tempo di richiesta preventivo standardizzabile in forma scritta | 10 gg. lavorativi dalla richiesta |
|---|-----------------------------------|

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso:

Allacci acquedotto semplici: 10 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo.

Allacci acquedotto complessi: 25 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi.

Allacci fognatura semplici: 15 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo

Allacci fognatura complessi: 25 gg lavorativi dall'accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi.

| Tempo di esecuzione dell'allacciamento acquedotto e fognatura | GIORNI LAVORATIVI |
|--|---|
| Per allacci acquedotto semplici | 10 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo |
| Per allacci acquedotto complessi | 25 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi |

| | |
|---------------------------------|---|
| Per allacci fognatura semplici | 15 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo |
| Per allacci fognatura complessi | 25 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi |

L'indicatore "Tempo di esecuzione allacciamento acquedotto semplice" (10 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (15 gg. lavorativi).

L'indicatore "Tempo di esecuzione allacciamento acquedotto complesso" (25 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (30 gg. lavorativi).

L'indicatore "Tempo di esecuzione allacciamento fognatura complesso" (25 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (30 gg. lavorativi).

Gli allacciamenti fognari nella maggior parte dei casi determinano un allaccio fognario complesso.

Nel caso in cui per l'esecuzione di allacci complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

4.3 Tempo di esecuzione dei lavori

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari.

Il tempo di esecuzione per lavori semplici è 7 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo.

Il tempo di esecuzione per lavori complessi è 25 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi.

| Tempo di esecuzione lavori | GIORNI LAVORATIVI |
|-----------------------------------|---|
| Per lavori semplici | 7 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo |
| Per lavori complessi | 25 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo, al netto degli atti autorizzativi |

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

L'indicatore "Tempo di esecuzione per lavori semplici" (7 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (10 gg. lavorativi).

L'indicatore "Tempo di esecuzione per lavori complessi" (25 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (30 gg. lavorativi).

4.4 Tempo di attivazione o riattivazione/subentro della fornitura

4.4.1 Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Tempo di attivazione pari a 3 gg lavorativi dalla definizione del contratto

| Tempo di attivazione della fornitura | GIORNI LAVORATIVI |
|--------------------------------------|---|
| Tempo di attivazione | 3 gg Lavorativi dalla definizione del contratto |

L'indicatore "Tempo di attivazione della fornitura" (3 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (5 gg. lavorativi).

4.4.2 Tempo di riattivazione/subentro della fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal gestore e opportunamente comunicati all'utente finale.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo 4.4.1, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Tempo di riattivazione: 3 gg. lavorativi dalla definizione del contratto.

Tempo di riattivazione con modifica della portata del misuratore: 10 gg. lavorativi dalla data di completamento dei lavori (eseguiti previa stipula del contratto).

| Tempo di riattivazione/subentro della fornitura | GIORNI LAVORATIVI |
|---|--|
| Tempo di riattivazione senza modifiche alla portata del misuratore | 3 gg. lavorativi dalla stipula del contratto |
| Tempo di riattivazione con la modifica della portata del misuratore | 10 gg. lavorativi dalla data di completamento dei lavori (eseguiti previa stipula del contratto) |

L'indicatore "Tempo di riattivazione/subentro della fornitura senza modifiche al misuratore" (3 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (5 gg. lavorativi).

Le riattivazioni con modifiche della portata del misuratore nella maggior parte dei casi determinano un preventivo per un nuovo allaccio.

4.4.3 Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito alla disattivazione sospensione o limitazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione, limitazione o disattivazione per morosità è il tempo, misurato in 2 **giorni feriali**, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura, salvo diversa volontà dell'utente.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione, sospensione o limitazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18:00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di una fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul

territorio. Il gestore può, in ogni caso, richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | GIORNI FERIALE |
|---|---|
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione sospensione o limitazione per morosità | 2 giorni feriali dalla comunicazione di pagamento |

4.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione: esso è definito pari a 4 giorni lavorativi.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via *e-mail*, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, nel rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.

| Tempo di disattivazione fornitura | GIORNI LAVORATIVI |
|--|---------------------------------|
| Disattivazione su richiesta dell'utente finale | 4 gg lavorativi dalla richiesta |

L'indicatore "Tempo di disattivazione della fornitura" (4 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (7 gg. lavorativi).

4.6 Modalità e tempo per la richiesta e l'esecuzione della voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, anche telefonicamente, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione

che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014 n. 47, convertito in L. 80/2014.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale e corrisponde a 3 giorni lavorativi.

Nei casi di cui all'art. 4.4.3, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

a) dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

| Tempo di voltura | GIORNI LAVORATIVI |
|--|---------------------------------|
| Tempo di esecuzione della richiesta di voltura | 3 gg lavorativi dalla richiesta |

L'indicatore "Tempo di voltura" (3 gg. Lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (5 gg. lavorativi).

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;

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.

5 STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

In particolare i *livelli di qualità del servizio* relativi ai tempi 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

5.1 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Gli utenti possono chiamare il *Numero Verde 800 238 238*, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 con orario continuato e dalle ore 9:00 alle ore 13:00 il sabato, per ricevere informazioni e per svolgere tutte quelle pratiche attinenti all'erogazione del servizio idrico integrato. È inoltre attivo 24 ore su 24 un servizio di risponditore automatico.

Il servizio è gratuito solo da rete fissa. Da rete mobile il numero è 055 051 80 80. Il costo della chiamata dipende dal piano tariffario del proprio gestore telefonico. In particolare telefonicamente, a titolo esemplificativo e non esaustivo, è possibile:

Richiedere:

- l'allacciamento al pubblico acquedotto e/o alla pubblica fognatura;
- la posa del contatore;
- la riapertura o la chiusura del contatore;
- la verifica del contatore;
- la-verifica della corretta fatturazione;
- la ristampa della bolletta;
- informazioni e moduli per presentare reclami;
- la stipula del contratto di fornitura;
- la disdetta o la voltura della fornitura;
- le variazioni contrattuali: per utilizzo, unità immobiliari, ragione sociale etc.

Effettuare:

- la comunicazione dei dati di autolettura;
- la segnalazione di eventuali errori di fatturazione.

L'utente finale, sempre telefonicamente può accedere ad informazioni su elementi essenziali dei servizi come:

orari;

tariffe;

modalità di svolgimento delle pratiche;

controlli letture e contatori;

estratti conto;

chiarimenti su fatture o sulla periodicità delle letture e sulla fatturazione;

allacciamento stradale;

spostamento contatore;

contatori supplementari;

regolamenti fornitura;

carta dei servizi;

diritto di accesso agli atti;

autocertificazioni;

imposte etc.

Per pratiche di particolare complessità od urgenza, complicate anche da condizioni svantaggiate dell'utente finale, quale ad esempio l'età o la difficoltà linguistica, e per le quali il rapporto telefonico appare, a giudizio dell'operatore, inidoneo alla risoluzione della pratica stessa, può essere concordato un appuntamento personalizzato presso gli uffici-competenti.

Il gestore garantisce tempi di accessibilità e livello di servizio telefonico come previsto dagli artt. 57 e 59 della delibera n.655/2015 dell'ARERA (ex AEEGSI):

- **l'indicatore accessibilità al servizio telefonico** è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale;
- **l'indicatore livello del servizio telefonico** è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale

I valori degli standard sono i seguenti:

| | |
|--|------------------------------------|
| Indicatore dell'Accessibilità al Servizio telefonico (AS) (liv. st. generale) | AS ≥ 90% (10 mesi su 12) |
| Indicatore del Livello del Servizio telefonico (LS) (liv. st. generale) | LS ≥ 85% (10 mesi su 12) |

L'indicatore "Livello del Servizio Telefonico" ($\geq 85\%$) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA ($\geq 80\%$).

Oltre al numero commerciale, è attivo 24 ore su 24 un numero verde guasti 800.314.314 gratuito sia da rete fissa che mobile.

5.1.1 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico (albero fonico), e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Tempo medio di attesa \leq a 180 secondi per tutte le telefonate

| Tempo medio di attesa al telefono | Secondi |
|-----------------------------------|--|
| Tempo medio di attesa | \leq a 180 secondi per tutte le telefonate |

L'indicatore "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico" (≤ 180 secondi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (≤ 240 secondi).

5.1.2 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Ai fini dell'adempimento dello standard si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento \leq 90 secondi

| Tempo di risposta pronto intervento | Secondi |
|--|---------------------|
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento | \leq a 90 secondi |

L'indicatore "Tempo di risposta pronto intervento" (≤ 90 secondi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (≤ 120 secondi).

5.2 Servizi attivabili dal sito.

Collegandosi al sito www.publiacqua.it i cittadini possono:

- trovare informazioni e chiarimenti generali;
- consultare le tariffe vigenti;
- essere informati sui lavori in corso e sulle eventuali interruzioni di fornitura previste;
- trovare tutte le informazioni sulla qualità media dell'acqua, divise per comune;
- scaricare copia della Carta del Servizio e dei Regolamenti di fornitura;
- trovare la procedura di tutela per l'utenza con relativo regolamento e le informazioni per accedere al servizio di conciliazione
- scaricare la modulistica relative a pratiche previste nella presente Carta del Servizio;
- leggere consigli per usare l'acqua correttamente;
- prenotare visite guidate agli impianti;
- inviare, tramite schede precompilate, reclami, richieste informazioni, segnalazioni di disfunzioni, suggerimenti, richieste di prestazioni e segnalare guasti;
- accedere a "MyPubliacqua";
- accedere allo "Sportello Digitale".

5.3 MyPubliacqua

Dal sito internet www.publiacqua.it l'utente può accedere a MyPubliacqua tramite cui è possibile a titolo esemplificativo e non esaustivo, senza limiti di orario accedere alle seguenti funzionalità:

- Pagare le proprie bollette con carte di debito o di credito;
- Consultare il proprio estratto conto;
- Consultare i propri consumi;
- Inviare la propria autolettura;
- Monitorare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche;
- Richiedere preventivi per allacciamenti e/o spostamenti con contestuale appuntamento;
- Procedere alla ristampa fattura;
- Stipulare un nuovo contratto di utenza;
- Effettuare volture, subentri, cessazioni;
- Attivare la bolletta digitale;
- Attivare la domiciliazione bancaria
- Effettuare variazioni dei contratti di utenza;
- Richiedere rettifiche di fatturazione
- Rateizzare pagamenti;
- Inoltrare reclami.

Le medesime funzionalità di cui sopra sono fruibili dall'**app** scaricabile da **app** mobile **MyPubliacqua**

5.4 Sportello digitale

Attraverso lo strumento dello sportello digitale vengono espletate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta appuntamenti per erogazione servizi;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;

- Richiesta allacciamenti ed esecuzione lavori;
- Richiesta ristampa fattura;
- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- Inoltro reclami;
- Inoltro segnalazione disservizi;
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione;
- Divulgazione di materiale informativo: carta del servizio, regolamenti di utenza, modulistica.

5.4.1 Tempo massimo appuntamento Sportello digitale

Il tempo massimo per l'appuntamento con lo Sportello digitale è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'appuntamento da parte dell'Utente finale e il giorno in cui l'agenda dà disponibilità dell'appuntamento, stabilito in 7 giorni lavorativi.

| Tempo allo sportello digitale | Livello di servizio |
|---|---------------------|
| Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello | 7 giorni lavorativi |

5.5 Sportelli fisici

Publiacqua garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia con orario di apertura che raggiunga complessivamente un minimo di 44 ore settimanali oltre ad implementare e garantire servizi di Sportello *on-line* o *Call Back*.

Gli sportelli dell'Azienda aperti al pubblico osservano il seguente orario, eventuali variazioni e o aggiornamenti saranno comunicate agli utenti tramite il sito *internet*, fatture e gli stessi sportelli:

Firenze, via De Sanctis n. 49/51

lunedì - giovedì dalle ore 8:30 alle ore 17:30

venerdì dalle ore 8,30 alle 16,30

sabato dalle 8:30 alle 12:30

Prato, via del Gelso n. 15

lunedì - giovedì dalle ore 8:30 alle ore 17:30

venerdì dalle ore 8,30 alle 16,30

sabato dalle 8:30 alle 12:30

Pistoia, viale Matteotti n. 45

lunedì - giovedì dalle 8:30 alle 17:30

venerdì dalle ore 8,30 alle 16,30

sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda n. 1

lunedì - giovedì dalle 8:30 alle 17:30

venerdì dalle ore 8,30 alle 16,30

sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

Presso gli sportelli al pubblico vengono espletate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta appuntamenti per erogazioni servizi;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti ed esecuzione lavori;
- Richiesta ristampa fattura;
- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- Inoltro reclami;
- Inoltro segnalazione disservizi;
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione;
- Pagamento delle fatture con carta di credito e bancomat;
- Divulgazione di materiale informativo: carta del servizio, regolamenti di utenza, modulistica.

5.5.1 Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code" (es. distributori di numeri di coda), e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Il tempo medio di attesa agli sportelli al pubblico non deve superare i 10 minuti.

Il tempo massimo di attesa per ogni singolo utente finale non deve essere superiore a 40 minuti.

| Tempo di attesa agli sportelli | Livello di servizio |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Tempo medio di attesa | 10 minuti |
| Tempo massimo di attesa | 40 minuti |
| | |

L'indicatore "Tempo medio di attesa agli sportelli" (10 minuti) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (20 minuti).

L'indicatore "Tempo massimo di attesa agli sportelli" (40 minuti) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (60 minuti).

5.6 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Per il *pagamento delle fatture* sono disponibili le seguenti modalità:

- In contanti presso i punti vendita Coop ed le tabaccherie abilitate;
- Presso tutti gli uffici postali con bollettino premarcato e con addebito delle spese normalmente previste per i bollettini di conto corrente postale;
- Tramite postagiro per i correntisti postali con indicazione del numero cliente e fattura;
- Mediante domiciliazione bancaria e/o postale con addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente;
- Tramite Carta di Credito;
- Tramite bonifico bancario con indicazione obbligatoria del numero cliente e della fattura;
- Presso gli sportelli aziendali tramite Bancomat, Carta di Credito;
- Attraverso lo Sportello on-line.

5.7 Facilitazioni utenze vulnerabili

A tutela di queste categorie di utenti sono previste le seguenti *facilitazioni minime*:

- sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- materiale informativo in formato audio sulla Carta del Servizio e sul Regolamento per gli ipovedenti: transcodifica in Braille a disposizione negli uffici aperti al pubblico;
- pubblicazione sul sito aziendale in inglese dei regolamenti di fornitura e carta dei servizi, eventuale sintesi, sempre sul sito aziendale degli stessi contenenti gli standard del servizio nelle altre lingue straniere ritenute utili dato il territorio gestito;
- tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/2 più rapidi di quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura;
- possibilità di accedere, tramite il sito *internet* aziendale, ad una apposita area, con caratteristiche adeguate agli audiolesi, dove, durante l'orario di funzionamento, è possibile comunicare con un operatore;
- tempo di preavviso, per malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente finale, allungato di 15 giorni di calendario rispetto a quello minimo ordinario;

L'azienda garantisce un idoneo accesso ai propri uffici al pubblico ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

In particolare sono realizzate rampe e servizi igienici per disabili, segnali tattili per non vedenti e servizi di comunicazione per non udenti.

Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

L'azienda pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite la fattura ed apposite comunicazioni con gli strumenti informativi ritenuti, di volta in volta, più idonei fra spot radiofonici, *spot* televisivi, inserzioni su quotidiani, affissioni locandine e/o manifesti e sul sito www.publiacqua.it e attraverso le Associazioni dei Consumatori.

5.8 Agevolazioni tariffarie per utenze in disagiate condizioni economiche

Agevolazioni tariffarie sono previste per utenti in disagiate condizioni economiche in base a quanto stabilito nel *Regolamento regionale per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale per il SII* (Servizio Idrico Integrato), reperibile sul sito aziendale e diffuso attraverso gli URP e le Associazioni dei Consumatori. Le suddette agevolazioni sono integrative al *bonus* sociale idrico disciplinato dalle Deliberazioni ARERA 897/2017/R/idr e s.m.i.

5.9 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato in 5 giorni lavorativi dalla richiesta (fatto salvo i casi di appuntamento concordato per verifica del misuratore). Nel calcolo dello standard si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo stabilito.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18:00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

| Tempo massimo per appuntamento concordato | Giorni Lavorativi |
|--|----------------------------------|
| Tempo massimo per appuntamento concordato | 5 gg. lavorativi dalla richiesta |

L'indicatore "Tempo massimo appuntamento concordato" (5 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (7 gg. lavorativi).

5.9.1 Tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

È il tempo misurato in ore, con arrotondamento all'ora superiore, 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.

Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'utente finale, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

| Tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | Ore |
|--|------------|
| Tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 24 ore |

5.9.2 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in 2 ore.

| Fascia di puntualità appuntamenti concordati | Ore |
|--|-------|
| Fascia di puntualità | 2 ore |

L'indicatore "Fascia di puntualità appuntamenti concordati" (2 ore) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (3 ore).

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo. Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente finale, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

5.10 Tempo di risposta a reclami scritti e richieste di informazioni scritte

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni e reclamo scritto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di informazioni e reclamo scritti dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

| Tempo di risposta richieste informazioni e reclami scritti | Giorni Lavorativi |
|--|-------------------|
| Richieste informazioni/Reclami scritti | ≤20 gg lavorativi |

L'indicatore "Tempo di risposta richieste informazioni e reclami scritti" (≤20 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (30 gg. lavorativi).

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le indicazioni per adire le procedure conciliative

a livello toscano disciplinate dal Regolamento di tutela dell'utenza di cui al successivo paragrafo 10.

5.11 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione scritta dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione ≤ 20 giorni lavorativi.

| Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione | Giorni Lavorativi |
|--|--------------------------|
| Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione | ≤ 20 gg lavorativi |

L'indicatore "Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione" (≤ 20 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (30 gg. lavorativi).

5.12 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti **dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:**

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al **reclamo scritto**, nella risposta devono essere altresì riportati:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- le seguenti informazioni contrattuali:
 - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - la tipologia di uso;
 - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla **richiesta scritta di rettifica di fatturazione**, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'esito della verifica, ed in particolare:

- la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

5.12.1 Risposte ai reclami scritti multipli

Ai reclami multipli si applicano i tempi di risposta riportati al paragrafo 5.8 e vengono gestiti nel seguente modo:

1) in caso di reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari inviato da un Associazione Consumatori o direttamente dagli utenti, il gestore fornisce risposta motivata unica all'Associazione Consumatori o al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi descritti nel paragrafo 5.10.2.;

2) in relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

a) invierà una risposta scritta motivata a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui il gestore non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti finali serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi ai fini della registrazione si considera un unico reclamo. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'art. 10.

5.12.2 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo.

Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* una *form di reclamo compilabile on line* e un modulo per il reclamo scritto in modalità anche stampabile o disponibile presso gli sportelli fisici per l'utente finale. Il modulo e la *form* devono contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare per la fatturazione;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1.1 Misura dei consumi, tempo per l'emissione della fattura, fatturazione.

In ogni anno il gestore effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per consumi fino a 3000 mc/annui e almeno tre tentativi per consumi superiori a 3000 mc/annui, assicurando agli utenti un intervallo di lettura non inferiore a 150 giorni solari in caso di due letture annuali e di 90 giorni solari in caso di tre letture annuali. Nel caso specifico di 4 tentativi di raccolta la distanza minima tra tentativi consecutivi è di 70 gg.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura tramite posta elettronica, sportello *on line* e *call center*.

L'utente finale ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale della società o comunque incaricato dalla stessa, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente finale, quest'ultimo ha l'obbligo di comunicare l'autolettura nei tempi e nelle modalità fissate dall'azienda. La mancata comunicazione comporterà l'addebito di un consumo stimato.

Sarà cura dell'Azienda specificare in ogni bolletta il periodo della successiva lettura e la tipologia della medesima e le modalità e i tempi con cui l'utente finale potrà comunicare l'autolettura.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'utente finale indicati nel capitolo 8.

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati

Autorità Idrica Toscana

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.

Il tempo per l'emissione della fattura è di 45 giorni solari.

| Tempo per l'emissione della fattura | Giorni solari |
|--|--|
| Tempo per l'emissione della fattura | 45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura |

Il gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'ultimo anno, nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile:

- utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità

- procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'Utenza nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi

Le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto devono essere esplicitate chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale.

Con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, congruendo a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo (criterio del pro-die): il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, ottenendo così un valore medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo relativo al periodo di riferimento e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa fattura.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati sempre secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Nel caso di errori nella fatturazione l'azienda si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi nel rispetto degli standard di qualità.

In fattura l'Azienda dovrà riportare i contenuti previsti nella deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 586/2012/R e s.m.i.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti. Se l'importo della bolletta supera del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al fine della concessione della

rateizzazione, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Se gli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale e/o integrativo chiedono al Gestore la rateizzazione, quest'ultima deve essere concessa dal gestore.

Se gli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale e/o integrativo chiedono al Gestore la rateizzazione, quest'ultima deve essere concessa dal gestore.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 80% e/o del 150% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati congruagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

In coerenza con il principio di sostenibilità Publiacqua, fatte salve le disposizioni di legge in materia di fatturazione elettronica, promuove l'utilizzo del servizio della bolletta digitale:

- ogni qual volta l'Utente abbia fornito al Gestore un indirizzo PEC, la bolletta è trasmessa all'Utente finale mediante tale canale;
- ogni qual volta l'utente fornisca indirizzo di posta elettronica, previa acquisizione del consenso, ai fini della normativa sulla privacy, la bolletta è trasmessa all'Utente finale mediante tale canale in modalità bolletta digitale.

6.1.2 Periodicità di fatturazione

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno in cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita e di seguito descritta.

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere

determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

L'utente finale ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

Il vincolo della periodicità di fatturazione non viene applicato con riferimento a:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Relativamente al bonus sociale idrico integrativo, il gestore provvederà ad erogarlo nella prima bolletta emessa dalla fine del mese successivo alla trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte del Comune al gestore. Il mancato rispetto delle suddette tempistiche comporterà l'erogazione di un indennizzo automatico pari a 10 euro con apposita voce in bolletta.

6.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'azienda provvederà alla correzione degli stessi eseguendo, ove ritenuto necessario, verifiche e sopralluoghi presso il luogo di fornitura. La rettifica di fatturazione può avvenire d'ufficio oppure può essere conseguente ad una segnalazione scritta dell'utente finale che comunica all'azienda la differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua addebitati sull'ultima fattura. L'azienda potrà accettare la segnalazione, annullare la fattura e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente finale oppure effettuare opportune verifiche.

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto dei tempi di rettifica, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta. In caso di riaccredito nella prima fattura utile, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Tempi di rettifica di fatturazione 45 giorni lavorativi per l'accredito

| Tempo di rettifica di fatturazione | Giorni lavorativi |
|---|---|
| Tempo di rettifica di fatturazione | 45 gg. lavorativi per l'accredito dalla richiesta scritta |

L'indicatore "Tempo di rettifica di fatturazione" (45 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (60 gg. lavorativi).

6.3 Ritardato pagamento e morosità

Il termine di scadenza per il pagamento delle fatture non può essere inferiore a 25 giorni solari dalla data di emissione delle stesse.

Trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza della bolletta e sempre che la stessa non sia stata pagata o rateizzata, il gestore invia un sollecito bonario all'utente. Perdurando il mancato pagamento, trascorsi almeno 25 giorni dalla scadenza della bolletta il gestore invia la comunicazione di costituzione in mora.

Il gestore non può intervenire sulla fornitura se non son trascorsi almeno 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario di pagamento.

Le utenze non disalimentabili non possono essere né sospese, né disattivate.

Le utenze disalimentabili possono essere limitate, sospese e/o disattivate solo se il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente e successivamente all'escussione del deposito cauzionale, nonché decorsi i termini ultimi per il pagamento previsti nella costituzione in mora cioè almeno 40 giorni solari dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario senza che quest'ultimo abbia provveduto a regolarizzare i pagamenti o richiesto una rateizzazione dei medesimi.

Per gli utenti diretti domestici residenti, il gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato.

Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

Nel caso di mancato rispetto delle procedure di gestione della morosità, l'utente ha diritto ai relativi indennizzi.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente moroso la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

6.4 Correttezza nella misura dei consumi

6.4.1 Verifica del misuratore e tempo di comunicazione

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore si rende necessario concordare entro 5 gg lavorativi dalla richiesta un appuntamento con l'utente finale per l'effettuazione dell'intervento di verifica o sostituzione del misuratore.

Il tipo d'intervento sarà valutato e deciso dal gestore in base al calibro del contatore a servizio dell'utenza del richiedente.

Qualora l'utente finale non sia presente all'esecuzione della prova o alla rimozione, non si provvederà alla medesima: saranno comunque addebitate le spese e la richiesta sarà annullata.

Il tempo di verifica in loco del contatore è di 5 gg. lavorativi dalla richiesta.

Nel caso di verifiche in laboratorio del gestore il tempo di verifica è di 5 gg. lavorativi dall'appuntamento per la sua sostituzione che è comunque entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *on-line*.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data della comunicazione del relativo esito all'utente finale.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Tempo di comunicazione della verifica in loco 7 gg. lavorativi.

Tempo di comunicazione della verifica in laboratorio 20 gg. lavorativi dalla verifica

| Tipo di verifica | Giorni lavorativi |
|---|-------------------------------------|
| Verifica del misuratore in loco | 5 gg. lavorativi dalla richiesta |
| Verifica del misuratore in laboratorio | 5 gg. lavorativi dalla sostituzione |
| Tempo di comunicazione della verifica del misuratore in loco | 7gg. lavorativi dalla verifica |
| Tempo di comunicazione della verifica del misuratore in laboratorio | 20 gg. lavorativi dalla verifica |

L'indicatore "Tempo di verifica del misuratore in loco" (5 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (10 gg. lavorativi).

L'indicatore "Tempo di verifica del misuratore in laboratorio" (5 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (10 gg. lavorativi).

L'indicatore "Tempo di comunicazione della verifica del misuratore in loco" (7 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (10 gg. lavorativi).

L'indicatore "Tempo di comunicazione della verifica del misuratore in laboratorio" (20 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (30 gg. lavorativi).

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard del presente paragrafo, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

. La verifica del misuratore presso ditte specializzate su banco di prova deve essere concordata in forma scritta con l'utente finale in quanto, nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

6.4.2 Tempo di intervento per la sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Tempo massimo di sostituzione del contatore 7 gg. lavorativi.

| Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante | Giorni Lavorativi |
|--|---|
| Tempo massimo di sostituzione del misuratore | 7 gg lavorativi dalla comunicazione dell'esito della verifica |

L'indicatore "Tempo massimo di sostituzione del misuratore" (7 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (10 gg. lavorativi).

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, da concordare entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

6.4.3 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

L'utente finale può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

Tempo massimo per la verifica del livello di pressione 5 giorni lavorativi.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *on-line*.

Per procedere alla verifica il soggetto gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.

| Tipo di intervento per la verifica del livello di pressione | Giorni lavorativi |
|--|---------------------------------|
| Verifica del livello di pressione | 5 gg lavorativi dalla richiesta |
| Tempo di comunicazione della verifica | 10 gg lavorativi dalla verifica |

L'indicatore "Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione" (5 gg. lavorativi) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (10 gg. lavorativi).

Il riferimento alla normativa vigente vale soltanto per le condotte di nuova realizzazione compatibilmente con quanto previsto nei singoli Piani d'Ambito, mentre i limiti non potranno ritenersi vincolanti per tutte quelle situazioni in cui la carenza di risorsa derivi da cause di forza maggiore o da condizioni strutturali del servizio preesistenti il gestore. L'azienda dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente finale i risultati della verifica entro 10 giorni lavorativi dalla medesima.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, l'Azienda addebiterà il contributo per l'intervento così come previsto nell'allegato al Regolamento.

7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

7.1 Continuità

Gli Standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti.

Ai sensi dell'RQTI sono stati individuati i seguenti standard specifici relativi al servizio di acquedotto:

Durata massima della singola sospensione programmata, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

| Indicatore di servizio | Livello di servizio |
|---|----------------------------|
| Durata massima della singola sospensione programmata | 24 ore (si veda punto 7.3) |
| Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile | 24 ore |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati con sospensione della fornitura | 48 ore |

L'indicatore "Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile" (24 ore) prevede uno standard migliorativo rispetto al livello di servizio di ARERA (48 ore).

7.2 Cause di interruzione

Qualora sia comunque necessario interrompere l'erogazione, le operazioni di sospensione del servizio verranno effettuate secondo gli standard previsti dalla normativa in vigore relativamente, sia ai tempi di preavviso, sia alla durata delle interruzioni.

In particolare le cause delle interruzioni possono essere imputabili solo a:

- a) cause di forza maggiore;
- b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Le modalità con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- l'utente finale viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista.
- qualora il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene, a scelta del gestore, mediante una o più delle seguenti modalità:
 - 1) avvisi stampa e/o radiotelevisivi;
 - 2) comunicazioni sonore e/o volantinaggio;
 - 3) avvisi telefonici.

Gli obblighi di comunicazione di cui agli allinea precedenti sono relative agli eventi di cui al paragrafo successivo.

7.3 Tempi di preavviso, durata delle interruzioni e servizio di emergenza

Il gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a cause di forza maggiore e a interventi di manutenzioni urgenti necessarie per il corretto funzionamento degli impianti/reti

utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 24 ore, il gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza. Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, la società ha l'obbligo di avvisare gli utenti **almeno 48 ore prima**. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento indicativo di ripristino del servizio.

Le interruzioni programmate, per il servizio acquedotto, non potranno avere durata superiore alle 24 ore.

7.4 Pronto intervento

L'Azienda comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Publiacqua è organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- Servizio di reperibilità (n. tel. 800.314.314) 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.
- Il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in **1 ora in caso di segnalazione da parte di autorità pubbliche e in 3 ore negli altri casi**.
- Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per pericolo è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
 - 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;
- Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

7.5 Crisi idrica

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il gestore è tenuto a dare adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di prevenzione emergenza approvato dall'Autorità Idrica Toscana. Le misure

adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'utenza con mezzi idonei (sul punto si veda il paragrafo 8 della Carta).

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

7.6 Crisi qualitativa

Nei casi in cui, ai sensi del D.Lgs.31/2011, sia riscontrato che le acque destinate al consumo umano non corrispondono ai valori di parametro fissati dalla specifica norma vigente, il gestore dovrà adottare i provvedimenti previsti dall'art 10, comma 2, del D.lgs. 31/2011 e s.m.i.

In caso di crisi qualitativa, sancita da ordinanza sindacale di non potabilità per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, il gestore garantisce la disponibilità di acqua potabile in contenitori o a mezzo autobotte nelle zone interessate, in misura di 5 litri per giorno per abitante ovvero la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontanelli pubblici posti nell'ambito dello stesso centro o nucleo.

8 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE

L'azienda provvederà a mettere a disposizione dell'utente finale la presente Carta ed i Regolamenti con gli allegati annessi contenenti le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

L'Azienda e l'Autorità Idrica si impegnano ad attivare forme di consultazione dei Comuni, delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti, dei Difensori Civici nei casi in cui si intenda modificare la Carta, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla stessa.

L'azienda deve portare a conoscenza degli utenti e delle Associazioni dei Consumatori le modifiche della presente Carta e del Regolamento di utenza.

L'azienda ha l'obbligo di monitorare periodicamente l'adeguatezza degli standard del servizio e di comunicare gli stessi alle Associazioni dei Consumatori- Utenti e all'Autorità di Ambito che possono esprimere osservazioni e proposte al fine di migliorare il servizio idrico.

Per garantire all'utente finale la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative Aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- *Internet*;
- Ufficio informazioni;
- Associazioni dei Consumatori;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);

- Opuscoli informativi da distribuire anche alle Associazioni dei Consumatori;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, il gestore si impegna a:

- a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza;
- b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei Consumatori e Gestori
- c) divulgare la Carta del servizio;
- d) consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;
- f) attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, vulture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
- g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici, sulla qualità del servizio erogato, sul risparmio e comunque sulla conoscenza del servizio;
- h) informare su attività, notizie ed eventi che l'utente finale dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- i) assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - Durezza totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di carbonato di calcio;
 - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
 - Alcalinità in mg/l HCO_3^- ;
 - Arsenico in $\mu\text{g/l}$;
 - Calcio in mg/l;
 - Conducibilità in $\mu\text{S/cm}$;
 - Magnesio in mg/l;
 - Manganese in $\mu\text{g/l}$;
 - Residuo fisso a 180°C in mg/l;
 - Nitrati in mg/l di NO_3 ;
 - Nitriti in mg/l di NO_2 ;
 - Potassio in mg/l;
 - Ammoniaca in mg/l di NH_4 ;
 - Fluoro in mg/l di F;
 - Cloruri in mg/l di Cl;
 - Sodio in mg/l;
 - Solfato in mg/l;

- Cloro residuo in mg/l di Cl₂.

- j) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
 - k) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
 - l) informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dai gestori;
 - m) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
 - n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
 - o) comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
 - p) rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
 - q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente finale in questo campo;
 - r) rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente finale" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al paragrafo 9;
 - s) informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
 - t) informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- Informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

8.1 Diritto di accesso agli atti

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti dell'Azienda relativi al S.I.I. in conformità alla L. 7 Agosto 1990 n. 241.

In particolare l'utente finale ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Regolamento per l'accesso agli atti è disponibile sul sito www.publiacqua.it, presso gli Uffici al Pubblico oppure può essere richiesto telefonicamente chiamando il Numero Verde 800.238.238.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata all'azienda, la quale ha 30 giorni (lavorativi) di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte dell'azienda deve essere denunciato dall'utente finale all'Autorità di Ambito nei successivi 30 giorni.

8.2 Trattamento dei dati sensibili

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti nazionali ed europee in materia.

9 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale

L'Azienda effettua rilevazioni periodiche almeno annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, l'Azienda s'impegna a redigere annualmente entro il mese di maggio un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente finale e a trasmetterlo all'Autorità Idrica Toscana.

Sarà cura dell'Autorità Idrica Toscana presentare in modo aggregato i risultati dei singoli rapporti alle Associazioni degli Utenti.

9.1 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato

L'azienda, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.

10 INDENNIZZI AUTOMATICI

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare di cui al paragrafo 3.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e quindi non riconducibili alle ipotesi di cui all'art. 3.1 lett. a) e b), l'utente finale ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico o a richiesta.

Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei livelli di servizio seguenti:

1. preventivo (per allacci idrici e fognari, per lavori e standardizzabile);
2. allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici;
3. esecuzione di lavori semplici idrici e fognari;
4. attivazione della fornitura;
5. riattivazione della fornitura (in seguito a morosità)
6. disattivazione della fornitura;
7. Voltura;
8. fascia di puntualità degli appuntamenti concordati;
9. risposta alle richieste scritte di informazione;
10. risposta ai reclami scritti;
11. emissione della fattura;
12. periodicità della fatturazione;
13. effettuazione rettifiche di fatturazione,
14. mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo;
15. erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile;
16. erronea disattivazione di utente domestico residente;

- 17.erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
- 18.erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;
- 19.anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
- 20.erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;
- 21.mancato invio del sollecito bonario;
- 22.verifica del misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione apparecchio),
- 23.verifica della pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito);
- 24.durata sospensione del servizio;
- 25.attivazione del servizio sostitutivo;
- 26.preavviso per interruzione programmata;
- 27 tempo massimo per l'appuntamento allo sportello digitale.

L'utente finale ha diritto all'indennizzo nel caso in cui l'azienda non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto, in caso di mancato rispetto per ciascuno dei livelli specifici di qualità sopra elencati l'azienda corrisponderà all'utente finale un indennizzo automatico pari a 30 Euro (euro 10 per gli standard 14, 19, 20, 21), incrementabile del doppio o del triplo, in proporzione al tempo di effettuazione della prestazione rispetto a quello dello standard (es. se la prestazione è effettuata in tempo doppio rispetto allo standard previsto, raddoppia l'indennizzo). L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento agli standard relativi alla fatturazione e lettura dei contatori, alla mancata erogazione del bonus idrico e agli standard relativi alla morosità.

Relativamente all'indennizzo per lo sfioramento del tempo massimo per l'appuntamento allo sportello digitale, entro il 1 luglio 2022 il gestore adotta una procedura di individuazione automatica delle utenze che hanno diritto all'indennizzo.

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 10.1, sono corrisposti all'utente finale entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o, in caso di impossibilità, mediante rimessa diretta.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta, comunque entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta.

Per le utenze cessate o nei casi in cui non è possibile erogare l'indennizzo in fattura, sarà predisposto un assegno. Nel documento di fatturazione la causale della detrazione

viene indicata come "indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del S.I.I. e definiti dall'ARERA" anche in forma abbreviata. Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Nel caso della morosità il tempo per l'erogazione dell'indennizzo è calcolato a partire dal momento in cui l'utente moroso ha provveduto a comunicare il pagamento delle somme dovute, trasmettendo copia dello stesso.

Nel caso di utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Per gli standard di continuità del servizio la sospensione dell'erogazione degli indennizzi è prevista, in via eccezionale, solo previa autorizzazione dell'Autorità nazionale (ARERA), dietro motivata e documentata istanza dell'EGA competente (Autorità Idrica Toscana), al quale si è rivolto il gestore.

In caso di mancato rispetto degli altri aspetti presenti nella Carta, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, fatte salve le ulteriori penalizzazioni previste dalla Convenzione di Affidamento, l'utente finale può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

10.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

L'obbligo del gestore di corrispondere all'utente finale l'indennizzo previsto nella presente Carta non sussiste qualora:

- il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause classificate ai punti a) e b) del punto 3.1, ovvero di quanto previsto dall'art. 10;
- il contratto sia stato risolto per morosità;
- nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

Il gestore, nei casi in cui l'utente finale risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

L'utente finale non avrà diritto a ricevere l'indennizzo a richiesta, previsto per le chiusure del contatore effettuate ad utenti che hanno già saldato una pregressa situazione di morosità, quando non abbia effettuato la comunicazione dell'avvenuto pagamento nei tempi e nei modi riportati nell'avviso di messa in mora inviato dall'azienda nonché nella presente Carta e nel Regolamento.

10.2 Ulteriori strumenti di tutela

Nel caso in cui l'utente finale non sia soddisfatto dell'esito di reclamo o rettifica di fatturazione presentato presso i Gestori, questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dal "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato", pubblicato sul sito internet dell'Autorità. Attraverso lo sportello telematico accessibile al seguente indirizzo l'utente può presentare l'istanza di conciliazione:

<https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it/>

Inoltre, il gestore indica le ulteriori modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

B) Regolamento regionale AIT per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale per il S.I.I.

Per maggiori informazioni consultare il sito dell'Autorità Idrica Toscana www.autoritaidrica.toscana.it o del proprio Comune.

c) Bonus sociale Idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati previsto dall'Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente (ARERA). Per maggiori informazioni consultare il sito: www.arera.it