



PUBLICACQUA S.p.A.

SINTESI

CARTA DEL SERVIZIO

Approvata con delibera n. 23 del 7 Dicembre 2018.
In vigore dal 11 Dicembre 2018

SOMMARIO

PRINCIPI FONDAMENTALI	7
DEFINIZIONI	8
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	12
STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	13
STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	15
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	16
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	17
INDENNIZZI AUTOMATICI E A RICHIESTA	18

PRINCIPI FONDAMENTALI

(Rif. Cap. 1 pag. 9 CdS)



La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio 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.

La Carta del Servizio potrà essere richiesta in forma integrale con le seguenti modalità:

- agli uffici al pubblico:

Indirizzo	Giorni apertura	Orario
Firenze, via De Sanctis n. 49/51	lunedì - venerdì	8:30-16:30
	sabato	8:30-12:30
Prato, via del Gelso 15	lunedì - venerdì	8:30-16:30
	sabato	8:30-12:30
Pistoia, viale Matteotti 45	lunedì - venerdì	8:30-16:30
	sabato	8:30-12:30
S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1	lunedì - venerdì	8:30-16:30
	sabato	8:30-12:30
Borgo San Lorenzo, Piazzale Curtatone e Montanara 29	martedì - giovedì	8:30-12:30 e 14:30-16:30
San Casciano Val di Pesa, via Antonio Morrocchesi 50/A	martedì	8:30-12:30
	giovedì	8:30-12:30 e 14:30-16:30

- 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

Publiacqua basa il suo rapporto con i cittadini/utenti sui seguenti principi generali:

Uguaglianza ed imparzialità 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.

Continuità

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 comprensibilità 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. È 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.



DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse 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 menu 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 sm.i.;

call center 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;

causa 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. Sono causa di forza maggiore tutti gli atti e fatti, imprevedibili ed imprevedibili non imputabili al Gestore, tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

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'invio. 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'invio 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;

disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

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;

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

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

morosità: stato in cui si trova l'utente finale che non ha effettuato il pagamento della bolletta entro la scadenza. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore;

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;

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 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;

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;

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;

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;

utenti deboli sono gli utenti che versano in condizioni socio/economiche disagiate, come definito dall'apposito regolamento (Regolamento Regionale Autorità Idrica Toscana per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale per il SII approvato con delibera n°5/2016), o dalle Deliberazioni emanate da ARERA;

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.;

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;

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



STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (Rif. Cap.3 pag.14 CdS)

Il tempo 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 lavorativo. 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 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.

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:

- 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;
- 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;
- cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO ED ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (Rif. Cap.4 pag.15 CdS)



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. dalla richiesta

Tempo di preventivazione lavori complessi	Giorni lavorativi
Preventivo per lavori semplici senza sopralluogo	7 gg. lavorativi dalla richiesta
Preventivo per lavori complessi con sopralluogo	15 gg. lavorativi dalla richiesta

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

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

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

Tempo di attivazione della fornitura	Giorni lavorativi
Tempo di attivazione	3 gg. lavorativi dalla definizione del contratto

Tempo di riattivazione/subentro della fornitura	Giorni lavorativi
Tempo di riattivazione	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 previo stipula del contratto)

STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO (Rif. Cap. 5 pag. 21 CdS)



I livelli di servizio 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 ≥ 80% (a partire dal 1/1/2019 LS ≥ 85%) (10 mesi su 12)
Tempo medio di attesa al telefono	Secondi
Tempo medio di attesa	≤ a 180 secondi per tutte le telefonate
Tempo di risposta pronto intervento	Secondi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤ a 90 secondi

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 alle ore 13 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 199 138 138. Il costo della chiamata è comunicato da un messaggio automatico. Oltre al numero per le pratiche commerciali, è attivo 24 ore su 24 un **Numero Verde Guasti 800. 314.314** gratuito sia da rete fissa che mobile.

Sportelli

Publiacqua garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia con orario di apertura che raggiunga complessivamente **44 ore settimanali**.

Sportelli on -line

Collegandosi al sito www.publiacqua.it i cittadini possono svolgere alcune pratiche per via telematica.

Tempo di attesa agli sportelli	Minuti
Tempo medio di attesa	10 minuti
Tempo massimo di attesa	40 minuti
Tempo massimo per appuntamento concordato	Giorni Lavorativi
Tempo massimo per appuntamento concordato	5 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Ore
Tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore
Fascia di puntualità appuntamenti concordati	Ore
Fascia di puntualità	1 ora
Tempo di risposta richieste informazioni e reclami scritti	Giorni Lavorativi
Richieste informazioni/Reclami scritti	≤20 gg. 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

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Giorni feriali
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali dalla comunicazione di pagamento

Tempo di disattivazione fornitura	Giorni lavorativi
Disattivazione su richiesta dell'utente finale	4 gg. lavorativi dalla richiesta

Tempo di voltura	Giorni lavorativi
Tempo di esecuzione della richiesta di voltura	3 gg. lavorativi dalla richiesta

Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito alla disattivazione per morosità

La riattivazione della fornitura a seguito della sospensione della fornitura per morosità dell'utente finale deve avvenire entro 2 giorni feriali dalla comunicazione del pagamento. 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.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

(Rif. Cap. 6 pag. 28 CdS)

I livelli di servizio degli standard sono i seguenti:

Indicatore di accessibilità al servizio	Livello di servizio
Tempo per l'emissione della fattura	Giorni
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura
Tempo di rettifica di fatturazione	Giorni lavorativi
Tempo di rettifica di fatturazione	45 gg. lavorativi per l'accredito dalla richiesta scritta

Tipo di verifica	Giorni lavorativi
Verifica del misuratore in loco	5 gg. lavorativi dalla richiesta
Sostituzione del misuratore per prova in laboratorio	5 gg. lavorativi dalla richiesta
Verifica del misuratore in laboratorio	5 gg. lavorativi dalla sostituzione
Tempo di comunicazione della verifica del misuratore in loco	7 gg. lavorativi dalla verifica a partire dal 1 gennaio 2019.
Tempo di comunicazione della verifica del misuratore in laboratorio	20 gg. lavorativi dalla verifica

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

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

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

(Rif. Cap. 7 pag. 32 CdS)

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.

Sono stati individuati i seguenti standard specifici relativi al servizio di acquedotto:

Continuità

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.

Indicatore di servizio	Livello di servizio
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore

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.

Indicatore di servizio	Livello di servizio
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 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
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati con sospensione della fornitura	48 ore

€ € INDENNIZZI AUTOMATICI E A RICHIESTA (Rif. Cap. 10 pag. 38 CdS)

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che i Gestori si impegnano a rispettare.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili ai Gestori, e quindi non riconducibili alle ipotesi di cui all'art. 1.1 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 tempi relativi a:

- preventivo (per allacci idrici e fognari, per lavori e standardizzabile),
- allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici,
- esecuzione di lavori semplici idrici e fognari,
- attivazione della fornitura,
- riattivazione della fornitura (in seguito a morosità e a richiesta utente finale),
- disattivazione della fornitura,
- voltura,
- fascia di puntualità degli appuntamenti concordati,
- risposta alle richieste scritte di informazione,
- risposta ai reclami scritti,
- emissione della fattura,
- periodicità della fatturazione,
- effettuazione rettifiche di fatturazione,
- verifica del misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione apparecchio),
- verifica della pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito),
- durata sospensione del servizio,
- attivazione del servizio sostitutivo,
- preavviso per interruzione programmata.

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

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

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, 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).

Gli indennizzi, ove non esclusi, sono corrisposti all'utente finale entro 90 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 90 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.

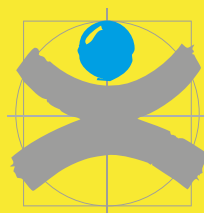
Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico (Rif. Cap. 10.1 pag. 39 Cds)

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'utente finale l'indennizzo previsti 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 1.1.
- 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'avenuto pagamento nei tempi e nei modi riportati nell'avviso di messa in mora inviato dall'Azienda nonché nella presente Carta e nel Regolamento.



Publiacqua

 **Autorità Idrica Toscana**

