



**PUBLIACQUA S.p.A.**

# **SYNTHÈSE**

**DE LA CHARTE DU SERVICE**

Approuvée avec délibération n. 23 du 7 Décembre 2018.  
En vigueur du 11 Décembre 2018

# TABLE DES MATIÈRES

PRINCIPES FONDAMENTAUX	5
DÉFINITIONS	6
NORMES DE QUALITÉ DU SERVICE HYDRIQUE INTÉGRÉ	10
NORMES RELATIVES À LA MISE EN ROUTE ET À LA GESTION DU RAPPORT CONTRACTUEL	11
NORMES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE	13
GESTION DU RAPPORT CONTRACTUEL	14
CONTINUITÉ DU SERVICE	15
INDEMNISATIONS AUTOMATIQUES ET SUR DEMANDE	16

La Charte du Service Hydrique Intégré (SHI) constitue une annexe du contrat de Distribution d'Eau, passé entre le Gérant du service et les Usagers et elle représente le document où sont spécifiés les niveaux de qualité attendus pour les services prêtés et leurs modalités de jouissance, y compris les règles régissant les relations entre les Usagers et le Gérant du Service Hydrique Intégré.

La Charte du Service pourra être demandée dans sa forme intégrale selon les modalités suivantes:

- aux bureaux ouverts au public:

Adresse	Jours d'ouverture	Horaire
Firenze, via De Sanctis n. 49/51	lundi - vendredi	8h30-16h30
	samedi	8h30-12h30
Prato, via del Gelso 15	lundi - vendredi	8h30-16h30
	samedi	8h30-12h30
Pistoia, viale Matteotti 45	lundi - vendredi	8h30-16h30
	samedi	8h30-12h30
S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1	lundi - vendredi	8h30-16h30
	samedi	8h30-12h30
Borgo San Lorenzo, Piazzale Curtatone e Montanara 29	mardi - jeudi	8h30-12h30 et 14h30-16h30
San Casciano Val di Pesa, via Antonio Morrocchesi 50/A	mardi	8h30-12h30
	jeudi	8h30-12h30 et 14h30-16h30

- par écrit à:

**Publiacqua spa,  
Via Villamagna 90/C,  
50126 Firenze**

- par téléphone:

Numéro Vert Informations et Démarches **800 238 238**

- par téléchargement à travers les sites: **[www.publiacqua.it](http://www.publiacqua.it)** et **[www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it)**.

# PRINCIPES FONDAMENTAUX

## (Réf. Chap. 1 page 9 CdS)



Publicqua fonde son rapport avec les abonnés/usagers sur les principes généraux suivants:

### **Égalité et impartialité de traitement**

La prestation du service hydrique intégré est fondée sur le principe de l'égalité des droits des usagers. Les règles régissant les rapports entre le Gérant et les usagers ne prennent pas en compte les différences de sexe, de race, de langue, de religion ni d'opinions politiques. Il faut garantir la parité de traitement des usagers, à égalité de conditions d'installation et de fonctionnalité, dans le cadre de tout le territoire de compétence. Le Gérant s'engage, notamment, à prêter une attention particulière à l'égard des personnes handicapées, des personnes âgées et des abonnés-usagers appartenant aux couches sociales les plus faibles. Le Gérant s'engage à agir, vis-à-vis des usagers, d'une manière objective, juste et impartiale.

### **Continuité**

Est garanti l'engagement à prêter un service continu, régulier et sans interruptions. Les suspensions du service ne pourront être imputables qu'à des événements de force majeure et/ou à des pannes ou encore à des maintenances nécessaires pour le bon fonctionnement des installations. Dans de tels cas le Gérant s'engage à limiter au minimum les délais de l'interruption et en tout état de cause, lorsque cela est prévu, à activer des services de remplacement d'urgence.

### **Participation**

L'utilisateur final, singulièrement ou par l'intermédiaire des Associations des Consommateurs et des Usagers déléguées à cet effet, a le droit d'accès aux informations qui le concernent et peut avancer des propositions sur les problématiques qui le concernent directement.

En ce qui concerne les aspects liés à la relation avec l'utilisateur final, la Compagnie garantit l'identifiabilité du personnel, désigne le référent de la Compagnie, communique la PEC [Posta Elettronica certificata: Courrier Électronique Certifié] de la Compagnie et les autres canaux de communication.

La Compagnie collecte périodiquement les données d'évaluation de l'utilisateur final concernant la qualité du service prêté grâce à des enquêtes de satisfaction des usagers.

### **Comportement du personnel**

Le personnel est tenu de traiter les usagers avec respect et courtoisie, de répondre à leurs besoins, de leur faciliter l'exercice de leurs droits et l'accomplissement de leurs obligations en fournissant, si nécessaire, des explications claires et une documentation de support adéquate. Les salariés de la Compagnie sont aussi tenus de s'identifier, aussi bien dans le contact personnel direct que dans les communications téléphoniques.

### **Clarté et compréhensibilité des messages**

La Compagnie réserve un maximum d'attention à l'efficacité du langage, même symbolique, utilisé pour communiquer avec l'utilisateur final et à la simplification maximale de celui-ci.

### **Efficacité et efficience**

La Compagnie vise l'objectif de l'amélioration progressive et continue de l'efficacité et de l'efficience du service, en adoptant les solutions technologiques, organisationnelles et procédurales les plus fonctionnelles par rapport au but. Elle tend à rationaliser, à réduire et à simplifier les procédures, particulièrement en ce qui concerne les opérations portant sur la distribution d'eau, par l'application des normes en vigueur.

### **Soutenabilité de l'utilisation de la ressource**

L'utilisation non contrôlée de la ressource hydrique, sans prévision de l'impact sur la quantité disponible dans le moyen-long terme, peut conduire à l'épuisement de cette même ressource. Il est donc nécessaire de gérer la ressource eau de manière à garantir un développement écologiquement soutenable. Utiliser la ressource de manière soutenable, cela signifie que celle-ci ne doit pas être exploitée à l'excès compte tenu de sa capacité à se régénérer et qu'il faut limiter les gaspillages et le prélèvement des eaux superficielles. L'utilisation de la ressource hydrique doit se conformer à la Directive 2000/60/CE et doit être effectuée dans le respect de la sécurité environnementale et de la sauvegarde de la santé humaine.



# DÉFINITIONS

(Réf. Chap. 2 page 10 CdS)

Aux fins de la présente Charte sont appliquées les définitions suivantes:

**acceptation du devis:** c'est l'acceptation formelle de la part du requérant des conditions libellées dans le devis, coïncidant avec le moment où ce demandeur effectue le paiement du montant et le Gérant reçoit la documentation sollicitée ;

**aqueduc:** c'est l'ensemble des infrastructures de captation, d'adduction, de potabilisation et de distribution de l'eau, visant la fourniture hydrique ;

**"albero fonico", serveur vocal interactif ou IVR (Interactive voice responder):** c'est un système constitué d'un répondeur automatique avec des fonctions interactives qui, sur la base des réponses fournies par l'utilisateur final par le biais d'un clavier ou par la reconnaissance vocale, permet d'accéder à un menu de services et de demander à être mis en contact avec un opérateur ;

**branchement hydrique:** c'est la conduite hydrique découlant de la canalisation principale et/ou des dispositifs afférents et des éléments accessoires et prises, dédiés à la prestation du service à un ou à plusieurs usagers. En principe il s'amorce au point de raccordement sur la conduite de distribution et il aboutit au point de livraison d'eau de l'aqueduc ;

**branchement d'égout:** c'est la conduite qui collecte et transporte les eaux usées du point de décharge de l'égout au réseau d'égouts public ;

**rendez-vous retardé:** c'est le rendez-vous fixé, sur requête du requérant, à une date postérieure à celle proposée par le Gérant ;

**actes d'autorisation:** ce sont les concessions, autorisations, servitudes ou avis obligatoires, dont l'obtention est nécessaire en vue de l'exécution de la prestation de la part du Gérant, à l'exclusion des concessions, autorisations ou servitudes dont la demande incombe au requérant ;

**activation de la fourniture:** c'est la mise en route de la prestation du service, à la suite soit d'un nouveau contrat de fourniture, soit d'une modification des conditions contractuelles (acte translatif) ;

**auto-relevé:** c'est la modalité de relevé de la part de l'utilisateur final, avec subséquente communication au Gérant du SHI, de la mesure apparaissant sur le totalisateur numérique du compteur ;

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [Autorité de Régulation pour l'Énergie des Réseaux et l'Environnement] (ARERA ex-AEEGSI):** c'est l'Office, institué aux termes de la loi n° 481/95, auquel le Gouvernement italien a transféré "les fonctions de régulation et de contrôle des services hydriques" ;

**Autorità idrica Toscana [Autorité hydrique de Toscane]:** c'est l'office doté de personnalité juridique institué par la Loi Régionale de Toscane n° 69/2011 et actes modificatifs et intégratifs suivants ;

**centre d'appels:** c'est un service téléphonique doté de technologies qui permettent au Gérant d'enregistrer le début de la réponse, l'éventuelle demande de parler avec un opérateur, si la réponse est donnée grâce à un répondeur automatique, ainsi que le début de la conversation avec l'opérateur ou, si précédente, la fin de l'appel ;

**cause de force majeure, actes de l'autorité publique, événements naturels exceptionnels** pour lesquels aurait été déclaré l'état de calamité par l'autorité compétente, grèves déclenchées sans le préavis prévu par la loi, non-obtention d'actes d'autorisation. Ce sont des causes de force majeure tous les actes et les faits, imprévus et imprévisibles, non imputables au Gérant, à même de rendre l'accomplissement des obligations objectivement impossible de manière totale ou partielle ;

**interruption:** c'est la mise hors service du point de livraison d'eau ou du point de décharge à la suite de la résiliation du contrat de fourniture de la part de l'utilisateur final avec apposition des scellés ou démontage du mesureur ;

**code de traçabilité:** c'est le code, communiqué au requérant à l'occasion de sa demande, qui permet de tracer d'une manière univoque la prestation pendant toutes les phases de la gestion, grâce aussi à plusieurs codes corrélés ;

**historique de la consommation:** c'est la moyenne arithmétique des trois dernières consommations annuelles et de toute façon en conformité avec les termes du TIMSHI ;

**contrat de fourniture du service hydrique intégré,** ou bien de chacun des services individuels qui le composent, c'est l'acte passé entre l'utilisateur final et le Gérant du service ;

**la date d'envoi:**

- en ce qui concerne les communications envoyées par fax ou par messagerie, c'est la date apparaissant sur le reçu du fax ou bien la date de livraison de la part de la messagerie chargée de l'expédition. Dans le cas où la messagerie ne délivrerait pas de reçu, c'est la date apparaissant sur le protocole du Gérant qui fait foi ;

- en ce qui concerne les communications transmises par la voie télématique, c'est la date d'insertion dans le système d'information du Gérant ou la date d'envoi de la communication, si elle est transmise par courrier électronique ;

- en ce qui concerne les communications qui sont disponibles auprès de guichets physiques, c'est la date de remise contre la

délivrance d'un reçu ;

**la date de réception:**

- en ce qui concerne les demandes et les confirmations écrites envoyées par fax ou messagerie, c'est la date apparaissant sur le reçu du fax ou bien la date de livraison de la part de la messagerie préposée à l'expédition contre la délivrance d'un reçu ; dans le cas où la messagerie ne délivrerait pas de reçu, c'est la date apparaissant sur le protocole du Gérant qui fait foi ;

- en ce qui concerne les demandes et les confirmations écrites transmises par la voie téléphonique ou télématique, c'est la date de réception de la communication ;

- en ce qui concerne les demandes et les confirmations écrites reçues auprès de guichets physiques, c'est la date de présentation contre la délivrance d'un reçu ;

**données de qualité:** ce sont les données et les informations relatives à la qualité contractuelle du SHI, ou bien de chacun des services individuels qui le composent, communiquées par les Gérants à l'Autorité ;

**épuration:** c'est l'ensemble des installations de traitement des eaux usées urbaines charriées par les réseaux des égouts, dans le but de rendre les eaux traitées compatibles avec le récepteur final, y compris les activités de traitement des boues ;

**mise hors service de la fourniture:** c'est la suspension de la prestation du service au point de livraison d'eau à la suite de la requête de l'usager final ou bien du Gérant dans le cas de retard dans les paiements de la part de l'usager final ;

**égouts:** c'est l'ensemble des infrastructures pour l'écoulement des eaux usées urbaines, constituées par les eaux usées des foyers ou assimilées, de celles industrielles, météoriques d'érosion pluviale et de première pluie ; cela comprend également les réseaux d'évacuation, les collecteurs primaires et secondaires, les éventuels ouvrages de débordement, y compris les émissaires et les dispositifs de dérivation connexes ;

**Gérant:** c'est la personne qui gère le SHI, ou bien chacun des services individuels qui le composent, en vertu de n'importe quelle forme de titre d'autorisation et suivant quelque forme juridique que ce soit dans un territoire donné, y compris les Municipalités qui les gèrent à régie ;

**jour ouvré:** c'est un jour non férié de la semaine compris entre le lundi et le samedi inclus ;

**jour ouvrable:** c'est un jour non férié de la semaine compris entre le lundi et le vendredi inclus ;

**panne au compteur:** il s'agit de pannes au mesureur qui provoquent des problèmes de service pour l'usager final, tels que, par exemple, le manque d'eau et/ou les infiltrations ;

**indemnisation automatique:** c'est le montant reconnu à l'usager final dans le cas où le Gérant ne respecterait pas la norme spécifique de qualité ;

**interruption du service d'aqueduc:** c'est la suspension du service à un usager final, aux conditions minimales de débit et de charge hydraulique définies par le dispositif normatif en vigueur ou spécifiées, dans les cas prévus, au contrat de distribution d'eau ; y sont incluses toutes les typologies d'interruption, y compris celles de rationnement hydrique dans des conditions de pénurie ;

**interruptions non programmées:** ce sont les interruptions du service d'aqueduc dérivant d'une communication au service d'intervention rapide ou d'un avertissement de télécontrôle/contrôle interne rattachables à des situations de gêne ou de danger (pour les usagers ou pour l'environnement), de nature à demander des interventions ne pouvant pas être différées dans le temps. De telles interventions seront effectuées dans les meilleurs délais possibles dans le respect des priorités connexes à la continuité du service ;

**interruptions programmées:** ce sont les interruptions du service autres que celles non programmées dont il est question au paragraphe précédent ;

**intérêts moratoires:** en cas de non-respect des termes de paiement établis par le Gérant, sont appliqués à l'Usager final les intérêts moratoires qui courent automatiquement à partir du lendemain de l'échéance du terme de paiement de la facture ;

**travail simple:** c'est la prestation de travail qui concerne l'exécution selon les règles de l'art de nouveaux branchements hydriques ou d'égout, ou bien des opérations de n'importe quelle nature, sur des branchements préexistants (par exemple de nouvelles prises) ou sur des mesureurs préexistants (déplacement, remplacement, etc.) qui n'implique pas d'interventions spécifiques pour adapter les paramètres hydrauliques des branchements mêmes à la nouvelle situation ou bien la réalisation de travaux pour lesquels il s'avère nécessaire d'obtenir des actes d'autorisation de la part de tierces personnes ou qui imposent la nécessité d'interrompre la fourniture du service à d'autres usagers ;

**travail complexe:** c'est la prestation de travaux, à exécuter sur demande de l'usager final, qui ne font pas partie de la typologie de travail simple ;

**relevé:** c'est la transcription effective de la part du Gérant du SHI de la mesure que fait apparaître le totalisateur numérique du mesureur ;

**niveau de pression:** c'est la mesure de la force unitaire imprimée à l'eau à l'intérieur de la canalisation énoncée en atmosphères ;  
**mesureur:** c'est le dispositif installé au point de livraison d'eau de l'utilisateur final capable d'effectuer la mesure des volumes livrés ;  
**retard dans les paiements:** c'est la situation dans laquelle se retrouve l'utilisateur final qui n'a pas effectué le paiement de la quittance avant l'échéance de celle-ci. Les paiements partiels ou réduits des quittances, si cela n'est pas expressément autorisé par le Gérant, ne sont pas admis ;

**opérateur:** c'est une personne préposée en mesure de répondre aux requêtes de l'utilisateur final qui contacte le Gérant relativement à tous les principaux aspects de la fourniture d'un ou de plusieurs services du SHI ;

**ordonnance de non-potabilité:** c'est la mesure de précaution adoptée par le maire en vue de sauvegarder la santé publique, à la suite du dépassement vérifié des valeurs de paramètre fixées à l'Annexe I du décret législatif 31/2001 et actes modificatifs et intégratifs suivants ;

**fuite cachée:** c'est une fuite qui se produit en aval du point de livraison d'eau, que l'utilisateur final ne peut détecter en appliquant le principe de la diligence normale. Cela se vérifie en conséquence d'une rupture survenue dans des tronçons de tuyauterie encaissés ou enterrés ou à cause de pannes dans des installations inaccessibles ou non inspectables, en excluant par exemple des dysfonctionnements à des flotteurs, à des soupapes, à des robinets et à d'autres appareils visibles directement ou quoi qu'il en soit inspectables ;

**passation du contrat** relativement aux fournitures activées depuis la date d'attribution du service hydrique intégré au Gérant: cela signifie la souscription, lorsque cela est expressément prévu, et/ou la présentation de la part de l'utilisateur final de toute la documentation demandée ainsi que le paiement des montants afférents ;

**Plan de Contexte:** c'est le Plan prédisposé et mis à jour par l'Autorité hydrique de Toscane aux termes du Décret Législatif 152/2006 ;

**débit:** c'est la mesure de la quantité d'eau qui s'écoule à l'intérieur de la conduite dans l'unité de temps;

**prestation:** c'est, dans les cas où cela n'est pas spécifié, toute réponse à une réclamation ou requête écrite, ou bien toute exécution de travail ou toute intervention effectuée par le Gérant ;

**point de livraison de l'aqueduc:** c'est le point où la conduite de branchement hydrique est raccordée à l'installation ou aux installations de l'utilisateur final. Sur le point de livraison d'eau est installé le compteur. Les installations d'alimentation hydrique de l'utilisateur final sont celles placées à l'intérieur de la propriété privée de ce même usager ;

**point de décharge des égouts:** c'est le point où la conduite de branchement d'égout est raccordée à l'installation ou aux installations de collecte des eaux usées de l'utilisateur final. Les installations de collecte des eaux usées de l'utilisateur final sont celles placées à l'intérieur de la propriété privée de ce même usager ;

**réclamation écrite:** c'est une communication écrite faite parvenir au Gérant, même par la voie télématique selon les modalités indiquées par la Compagnie sur son site, par laquelle l'utilisateur final, ou pour son compte un représentant légal ou une Association des Consommateurs, fait état de plaintes motivées concernant la non-cohérence du service obtenu en vertu d'une ou de plusieurs conditions requises définies par des lois ou des mesures administratives, par la proposition contractuelle à laquelle l'utilisateur final a adhéré, par le Règlement du Service, par la Charte du Service, sont exclues les demandes écrites de rectification de facturation. Aux fins de la classification et du compte rendu, les cas de réitération ou de sollicitation d'une même réclamation en raison d'une non-réponse à une première instance, ne seront pas retenus au titre de réclamations et ne feront pas l'objet d'une prévision d'indemnisations ;

**remise en service:** il s'agit du rétablissement de la prestation du service au point de livraison d'eau mettant un terme à la mise hors service de la fourniture, à la limitation ou à la suspension de cette dernière pour retard dans les paiements ;

**demande d'information:** c'est une communication écrite faite parvenir au Gérant, même par la voie télématique, par laquelle une personne quelle qu'elle soit formule une demande d'information à propos du service hydrique, requête qui ne serait pas rattachable à la perception d'une carence de service ;

**requête écrite de rectification de facturation:** c'est toute communication écrite, faite parvenir au Gérant, même par la voie télématique, par laquelle un utilisateur final fait état de plaintes concernant la non-exactitude des montants facturés concernant un ou plusieurs services du SHI ;

**résolution du contrat pour retard dans les paiements:** c'est la résiliation du contrat – même avec récupération du compteur - effectuée d'office par le Gérant dans les cas où le non-paiement de la part de l'utilisateur final perdurerait, après la suspension ou la limitation de la fourniture, au-delà des délais établis dans le Règlement du Service ;

**RQSHI:** c'est l'Annexe A de la délibération n° 655/2015/R/IDR, émanant d'ARERA, qui concerne le Texte intégré pour la régulation de la qualité contractuelle du service hydrique intégré ;

**RQTI:** c'est l'Annexe A de la délibération n° 917/2017/R/IDR, émanant d'ARERA, qui concerne le Texte pour la régulation de la qualité technique du service hydrique intégré, ou bien de chacun des services individuels qui le composent ;

**service hydrique intégré (SHI):** c'est l'ensemble des services publics de captation, adduction et distribution d'eau à usages civils, d'égout et d'épuration des eaux usées, ou bien de chacun des services individuels susdits, y compris les services de captation et d'adduction à usages multiples et les services d'épuration à usages mixtes civils et industriels, définis aux termes de la régulation de l'unbundling comptable du SHI ;

**service de remplacement d'urgence:** il consiste, pour des interruptions qui concernent moins de 10.000 habitants, à garantir une dotation par personne d'au moins 25 litres par jour alors qu'en ce qui concerne les autres interruptions la dotation par personne doit être d'au moins 10 litres par jour. Une telle disponibilité de la capacité potentielle de distribution est assurée par camion-citerne ou grâce à des conteneurs en plastique ou en vertu de la présence d'un point d'approvisionnement limitrophe permettant la réalimentation des distributions d'eau, par dérogation aux conditions minimales de débit et de charge hydraulique, pendant au moins 6 heures, même non consécutives, de 07h00 à 19h00 ;

**service de téléphone:** c'est le service téléphonique qui permet à l'utilisateur final de se mettre en contact avec son propre Gérant pour des demandes d'informations, de prestations ou de services, l'envoi de réclamations et tout autre prestation ou démarche contractuelle que le Gérant gère par téléphone ; un ou plusieurs numéros de téléphone peuvent être mis à la disposition pour tout service téléphonique ; ce même service peut être doté d'un serveur vocal interactif ou IVR ;

**inspection:** c'est la vérification des conditions techniques de la prestation du service ou de sa mise en route ou de l'état des lieux ;

**guichet physique:** c'est un point de contact sur le territoire mis à la disposition par le Gérant pour des demandes d'informations, de prestations ou de services ;

**guichet en ligne:** guichet réservé aux usagers enregistrés sur le site du Gérant et qui fournit des services spécifiques ;

**niveau ou norme spécifique de qualité:** c'est le niveau de qualité rapporté à la prestation individuelle à garantir pour l'utilisateur final ;

**niveau ou norme générale de qualité:** c'est le niveau de qualité rapporté à l'ensemble des prestations à garantir pour les usagers finals ;

**reprise:** c'est la demande de remise en service, avec variation concomitante dans la titularité du contrat ou des données d'identification, d'un point de livraison d'eau mis hors service ;

**délai pour l'obtention des actes d'autorisation:** c'est le délai nécessaire pour la délivrance d'autorisations, défini par le temps séparant la date de la demande d'autorisation présentée en premier et la date de délivrance de l'autorisation délivrée en dernier ;

**TIMSHI:** c'est l'Annexe A de la délibération n° 218/2016/R/IDR, émanant d'ARERA, qui concerne le Texte de régulation du service de mesure dans le cadre du service hydrique intégré au niveau national ;

**usager (ou usager final):** c'est la personne physique ou juridique qui a passé ou qui a l'intention de passer un contrat de fourniture pour sa propre utilisation d'un ou de plusieurs services du SHI ;

**usagers faibles:** ce sont les usagers qui subissent des conditions socio/économiques difficiles, telles qu'elles sont définies par le règlement à cet effet (Règlement Régional de l'Autorité hydrique de Toscane pour la mise en place de facilitations tarifaires à caractère social pour le SHI approuvé par délibération n°5/2016), ou par les Délibérations émanant d'ARERA ;

**usagers indirects:** ce sont les destinataires finals du service prêté aux usagers d'une copropriété et ils coïncident avec les unités immobilières sous-tendues au contrat de fourniture d'un ou de plusieurs services du SHI ;

**usagers vulnérables:** ce sont les porteurs de handicap, les malades graves. Ces derniers peuvent être signalés par les services sociaux de la Municipalité d'appartenance ou par les agences de santé territoriale A.S.L. correspondantes ;

**distribution d'eau à usage d'une copropriété:** c'est la distribution d'eau finale desservie par un seul point de livraison qui distribue l'eau à plusieurs unités immobilières, même avec différentes destinations d'utilisation. Les distributions d'eau à usage d'une copropriété sont assimilées à tous les effets aux usagers finals ;

**distribution d'eau à défalcation:** c'est la distribution d'eau desservie par un seul compteur qui distribue l'eau à plusieurs unités immobilières dotées chacune de contrat avec le Gérant et d'un compteur accessible correspondant, conformément aux dispositions du Règlement pour les usagers de copropriétés ;

**acte translatif:** c'est la demande de mise en service, avec variation concomitante de la titularité du contrat ou des données d'identification, d'un point de livraison d'eau en service.





# NORMES DE QUALITÉ DU SERVICE HYDRIQUE INTÉGRÉ (Réf. Chap.3 page 14 CdS)

Les délais d'exécution des prestations sont énoncés en jours ouvrables, sauf indication différente dans la Charte.

Au cas où le terme d'échéance tomberait un jour férié, on l'entend prorogé au premier jour ouvrable ou ouvré suivant.

Aux fins du calcul des délais d'exécution des prestations, le jour de la fête patronale de la Commune dans laquelle est situé le point de livraison d'eau est considéré comme férié au cas où il ne serait pas effectivement ouvré ;

Les demandes relatives à l'exécution de prestations soumises à des niveaux de qualité spécifiques et généraux, énoncés en jours ouvrables, parvenues au Gérant après 18 heures des jours ouvrables seront traitées par le Gérant comme si elles étaient parvenues le premier jour ouvrable suivant.

Sont exclus du calcul des délais pour l'exécution des prestations soumises à des niveaux de qualité spécifiques et généraux :

- les délais nécessaires pour l'obtention d'avis, d'actes et d'autorisations de tiers ;
- les retards imputables à des événements extérieurs et indépendants de la volonté et de la capacité de la Compagnie (causes de force majeure).

Le délai nécessaire pour la délivrance d'autorisations est fixé par le temps allant de la date de la demande d'autorisation présentée en premier et la date de délivrance de l'autorisation délivrée en dernier.

Dans tous les cas où, en raison des causes de force majeure susdites ou de causes imputables à des tiers, se manifesteraient des difficultés à respecter les échéances prévues, la Compagnie est tenue de communiquer en temps utile à l'usager final le nouveau terme et le motif du renvoi.

En ce qui concerne le délai d'exécution du branchement, net des délais nécessaires pour l'obtention d'autorisation de la part de tiers comme d'après le DPCM de 1999, l'on tient compte des délais nécessaires pour l'effectuation d'éventuelles inspections, même sur rendez-vous avec l'usager final, alors que le délai pour l'élaboration du devis dans les cas où ce dernier serait nécessaire n'est pas calculé.

De même, il n'est pas tenu compte des délais pour les éventuels travaux d'adaptation à charge de l'usager final indiqués dans le devis et, en tout état de cause, de n'importe quel autre accomplissement à charge de l'usager final ou de tout autre personne qui ne serait pas le Gérant.

## Causes de non-respect des normes de qualité spécifiques et générales

Les causes de non-respect des normes spécifiques et générales de qualité sont classifiées en :

a) causes de force majeure, actes d'autorité publique, événements naturels exceptionnels pour lesquels aurait été déclaré l'état de calamité par l'autorité compétente, grèves déclenchées sans le préavis prévu par la loi, non-obtention d'actes d'autorisation et actes et faits, imprévus et imprévisibles, non imputables au Gérant, à même de rendre l'accomplissement des obligations objectivement impossible en tout ou en partie ;

b) causes imputables à l'usager final, telles que la non-présence de l'usager final à un rendez-vous convenu avec le Gérant pour l'effectuation d'inspections nécessaires à l'exécution des prestations demandées ou à l'exécution des prestations mêmes, ou encore n'importe quel autre fait imputable à l'usager final, tel que par exemple la non-exécution des ouvrages demandés ou la non-adaptation des prescriptions demandées par la Compagnie, y compris l'inaccessibilité du mesureur, ou des causes imputables à des tiers, ou bien des dégâts ou des empêchements provoqués par des tiers ;

c) causes imputables au Gérant, soit toutes les causes non signalées aux précédentes lettres a) et b).

Dans le cas où les causes de non-respect des normes de qualité spécifiques et générales s'inscriraient dans les classes dont il est question au précédent alinéa, lettres a) et b), le Gérant est tenu de documenter la cause du non-respect.

# NORMES RELATIVES À LA MISE EN ROUTE ET À LA GESTION DU RAPPORT CONTRACTUEL



(Réf. Chap. 4 page 15 CdS)

Délai d'établissement de devis de branchement à l'aqueduc et aux égouts	jours ouvrables
Devis pour branchements sans inspection	5 jours ouvrables à partir de la demande
Devis pour branchements avec inspection	10 jours ouvrables à partir de la demande

Délai d'établissement de devis de travaux complexes	jours ouvrables
Devis pour travaux simples sans inspection	7 jours ouvrables à partir de la demande
Devis pour travaux complexes avec inspection	15 jours ouvrables à partir de la demande

Délai de demande de devis standardisable	jours ouvrables
Délai de demande de devis standardisable sous forme écrite	10 jours ouvrables à partir de la demande

Délai d'exécution du branchement à l'aqueduc et aux égouts	jours ouvrables
Pour des branchements à l'aqueduc simples	10 jours ouvrables à partir de l'acceptation formelle du devis
Pour des branchements à l'aqueduc complexes	25 jours ouvrables à partir de l'acceptation formelle du devis, net des actes d'autorisation
Pour des branchements au réseau d'égouts simples	15 jours ouvrables à partir de l'acceptation formelle du devis
Pour des branchements au réseau d'égouts complexes	25 jours ouvrables à partir de l'acceptation formelle du devis, net des actes d'autorisation

Délai d'exécution de travaux	jours ouvrables
Pour des travaux simples	7 jours ouvrables à partir de l'acceptation formelle du devis
Pour des travaux complexes	25 jours ouvrables à partir de l'acceptation formelle du devis net des actes d'autorisation

Délai d'activation de la fourniture	jours ouvrables
Délai d'activation	3 jours ouvrables à partir de la passation du contrat

Délai de remise en service/reprise de la fourniture	jours ouvrables
Délai de remise en service	3 jours ouvrables par la passation du contrat
Délai de remise en service avec la modification du débit du mesureur	10 jours ouvrables à partir de la date d'achèvement des travaux (exécutés après la passation du contrat)

Délai de remise en service de la fourniture à la suite de la mise hors service pour retard dans les paiements	jours ouvrés
Délai de remise en service de la fourniture à la suite de mise hors service pour retard dans les paiements	2 jours ouvrés à partir de la communication de paiement

Délai de mise hors service de la fourniture	jours ouvrables
Mise hors service sur demande de l'usager final	4 jours ouvrables à partir de la demande

Délai de l'acte translatif	jours ouvrables
Délai d'exécution de la demande d'acte translatif	3 jours ouvrables à partir de la demande

### Modalité et délai de remise en service de la fourniture à la suite de la mise hors service pour retard dans les paiements

La remise en service de la fourniture à la suite de la suspension de la fourniture pour retard dans les paiements de la part de l'usager final doit survenir dans les 2 jours ouvrés suivant la communication du paiement. L'effectuation survenue du paiement peut être communiquée au Gérant à travers les canaux de contact disponibles ouverts au public et, en particulier, à travers le service d'assistance téléphonique avec envoi concomitant de l'attestation du paiement effectué par boîte aux lettres de courrier électronique dédiée, autre adresse e-mail, fax, poste, ou grâce aux guichets présents dans le territoire. Le Gérant peut, en tout cas, demander à l'usager final, après la remise en service de la fourniture, l'exhibition du document original où apparaît le paiement des sommes dues.

# NORMES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE (Réf. Chap. 5 page 21 CdS)



Les niveaux de service des normes sont les suivantes:

Indicateur d'accessibilité au service	niveau de service
Indicateur de l'Accessibilité au service téléphonique (AS) (niv. Norme général)	AS $\geq$ 90% (10 mois sur 12)
Indicateur du Niveau du Service téléphonique (LS) (niv. Norme général)	LS $\geq$ 80% (à partir du 1er/1/2019 LS $\geq$ 85%) (10 mois sur 12)
Délai moyen d'attente au téléphone	Secondes
Délai moyen d'attente	$\leq$ à 180 secondes pour tous les coups de fil
Délai de réponse du service d'intervention rapide	Secondes
Délai de réponse à l'appel du service d'intervention rapide	$\leq$ à 90 secondes

## Effectuation de démarches par téléphone

Les usagers peuvent appeler le **Numéro Vert 800 238 238, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 en horaire continu et de 9h00 à 13h00 le samedi**, pour recevoir des informations et pour effectuer toutes les démarches se rapportant à la prestation du service hydrique intégré. On peut aussi disposer d'un service de répondeur automatique 24 heures sur 24.

Le service n'est gratuit qu'en utilisant le réseau fixe. À partir d'un réseau mobile le numéro est le 199 138 138. Le coût de l'appel est communiqué par un message automatique.

En plus du numéro dédié aux démarches commerciales, on peut disposer 24 heures sur 24 d'un Numéro Vert Pannes **800. 314.314** gratuit aussi bien en fixe qu'en mobile.

## Guichets

Publicqua garantit aux usagers l'ouverture d'au moins un guichet par province avec un horaire d'ouverture atteignant globalement **44 heures hebdomadaires**.

## Guichets en ligne

En allant sur le site **www.publicqua.it** les abonnés peuvent accomplir certaines démarches par la voie télématique.

Délai d'attente aux guichets	Minutes
Délai moyen d'attente	10 minutes
Délai maximum d'attente	40 minutes
Délai maximum pour rendez-vous convenu	Jours Ouvrables
Délai maximum pour rendez-vous convenu	5 jours ouvrables à partir de la demande
Minimum pour la résiliation du rendez-vous convenu	Heures
Minimum pour la résiliation du rendez-vous convenu	24 heures
Marge de ponctualité des rendez-vous convenus	Heures
Marge de ponctualité	1 heure
Délai de réponse aux demandes d'informations et réclamations écrites	Jours Ouvrables
Demandées informations/Réclamations écrites	$\leq$ 20 jours ouvrables
Délai de réponse motivée à une demande écrite de rectification de facturation	Jours Ouvrables
Délai de réponse motivée à une demande écrite de rectification de facturation	$\leq$ 20 jours ouvrables



## GESTION DU RAPPORT CONTRACTUEL

(Réf. Chap. 6 page 28 CdS)

Les niveaux de service des normes sont les suivantes:

Indicateur d'accessibilité au service	niveau de service
Délai pour l'émission de la facture	Jours
Délai pour l'émission de la facture	45 jours sidéraux à partir du dernier jour de la période de référence de la facture
Délai de rectification de facturation	Jours ouvrables
Délai de rectification de facturation	45 jours ouvrables pour l'inscription au crédit à partir de la demande écrite

Type de vérification	jours ouvrables
Vérification du mesureur sur place	5 jj ouvrables à partir de la demande
Remplacement du mesureur pour essai en laboratoire	5 jj ouvrables à partir de la demande
Vérification du mesureur en laboratoire	5 jj ouvrables à partir du remplacement
Délai de communication de la vérification du mesureur sur place	7 jj ouvrables à partir de la vérification depuis le 1er janvier 2019.
Délai de communication de la vérification du mesureur en laboratoire	20 jj ouvrables à partir de la vérification

Délai maximum de remplacement du mesureur défectueux	jours ouvrables
Délai maximum de remplacement du mesureur	7 jours ouvrables à partir de la communication du résultat de la vérification

Type d'intervention pour la vérification du niveau de pression	jours ouvrables
Vérification du niveau de pression	5 jj ouvrables à partir de la demande
Délai de communication de la vérification	10 jj ouvrables à partir de la vérification

# CONTINUITÉ DU SERVICE

(Réf. Chap. 7 page 32 CdS)



Les Normes de qualité du présent chapitre s'appliquent à la continuité et à la régularité du service et en tant que telles elles concernent l'activité d'exploitation des installations et des réseaux.

L'on a repéré les normes spécifiques relatives au service d'aqueduc suivantes:

## Continuité

**Durée maximale de la suspension programmée**, qui doit s'entendre comme le délai, mesuré en heures, allant du moment où se vérifie une interruption programmée individuelle et le moment du rétablissement de la fourniture pour chacun des usagers finals concernés.

Indicateur de service	niveau de service
Durée maximale de la suspension individuelle programmée	24 heures

**Délai maximum pour l'activation du service de remplacement d'urgence en cas de suspension du service de l'eau potable**, qui doit s'entendre comme le délai, mesuré en heures, allant du moment où se vérifie une interruption individuelle (programmée ou non programmée) et le moment où est activé le service de remplacement d'urgence pour chacun des usagers finals concernés.

Indicateur de service	niveau de service
Délai maximum au-delà duquel il faut activer le service de remplacement d'urgence en cas de suspension (programmée ou non) du service de l'eau potable	24 heures

**Délai minimum de préavis pour des interventions programmées** comportant une suspension de la fourniture, qui doit s'entendre comme le délai, mesuré en heures, allant du moment où chacun des usagers finals en est informé et le moment où se vérifie l'interruption individuelle de la fourniture objet du préavis.

Indicateur de service	niveau de service
Minimum de préavis pour des interventions programmées comportant une suspension de la fourniture	48 heures



## INDEMNISATIONS AUTOMATIQUES ET SUR DEMANDE (Réf. Chap. 10 page 38 CdS)

La Charte fixe des normes de qualité du service, générales et spécifiques, que les Gérants s'engagent à respecter.

Dans les cas de non-respect des normes spécifiques, pour des causes imputables aux Gérants, et ne pouvant pas de ce fait être inscrites au nombre des hypothèses dont il est question à l'art. 1.1 lettres a) et b), l'utilisateur final a droit à une indemnisation forfaitaire automatique ou sur demande.

Les normes donnant lieu à un remboursement automatique concernent le non-respect des délais relatifs:

- au devis (pour des branchements hydriques et d'égout, pour des travaux et standardisable),
- au branchement à l'aqueduc et à l'égout avec exécution de travaux simples,
- à l'exécution de travaux simples hydriques et d'égout,
- à l'activation de la fourniture,
- à la remise en service de la fourniture (à la suite d'un retard dans les paiements et sur demande de l'utilisateur final),
- à la mise hors service de la fourniture,
- à un acte translatif,
- à la marge de ponctualité des rendez-vous convenus,
- à la réponse aux demandes écrites d'information,
- à la réponse aux réclamations écrites,
- à l'émission de la facture,
- à la périodicité de la facturation,
- à l'effectuation de rectifications de facturation,
- à la vérification du mesureur (effectuation de l'intervention, communication du résultat, remplacement de l'appareil),
- à la vérification de la pression (effectuation de l'intervention, communication du résultat),
- à la durée de la suspension du service,
- à l'activation du service de remplacement,
- au préavis pour interruption programmée.

Sur demande de l'utilisateur final et pourvu qu'existent les conditions nécessaires, les Gérants s'engagent à verser une indemnisation même en cas:

- d'erreur de fermeture pour retard dans les paiements,
- de non-relevé du compteur pour des faits imputables au Gérant,
- de dépassement du délai maximum d'attente aux guichets.

L'utilisateur final a droit à l'indemnisation dans le cas où la Compagnie ne respecterait pas les normes déclarées. Par conséquent, en cas de non-respect concernant chacun des niveaux spécifiques de qualité de la liste ci-dessus la Compagnie versera à l'utilisateur final une indemnisation automatique égale à 30 Euros, pouvant augmenter jusqu'au double ou au triple, en proportion du délai d'effectuation de la prestation par rapport à celui prévu par la norme (ex. Si la prestation est effectuée dans un délai double par rapport à la norme prévue, l'indemnisation est doublée).

Les indemnisations, au cas où elles ne seraient pas exclues, sont versées à l'utilisateur final dans les 90 jours calendaires à partir de la formation de l'obligation incombant au Gérant de régler la prestation objet d'une norme spécifique aux termes de la présente Charte, par la déduction du montant débité dans la première facturation utile ou, en cas d'impossibilité, en ayant recours à un paiement direct.

Dans le cas où le montant de la première facturation débitée à l'utilisateur final serait inférieure au montant de l'indemnisation, la

facturation fera ressortir un crédit à l'avantage de l'utilisateur final, qui devra être déduit de la quittance suivante ou bien réglé grâce à un paiement direct, quoi qu'il en soit dans les 90 jours calendaires à partir de la formation de l'obligation incombant au Gérant de régler la prestation objet d'une norme spécifique, aux termes de la présente Charte.

Pour ce qui concerne les distributions d'eau interrompues ou bien dans les cas où il ne serait pas possible de créditer l'indemnisation sur la facture, on libellera un chèque. Dans le document de facturation le motif de la déduction est indiqué au titre d'"indemnisation pour non-respect des niveaux spécifiques de qualité indiqués dans la Charte du S.H.I. et définis par l'Arera" même sous forme abrégée. Dans ce même document doit être indiqué que "le règlement de l'indemnisation n'exclut pas pour l'utilisateur final la possibilité de demander dans les contextes appropriés le dédommagement de l'éventuel dommage supplémentaire subi".

Dans le cas du retard dans les paiements, le délai pour le règlement de l'indemnisation est calculé à partir du moment où l'utilisateur retardataire a procédé à communiquer le paiement des sommes dues, en transmettant la copie de l'acte afférent.

Dans le cas de distributions d'eau à usage d'une copropriété, relativement aux normes de la continuité du service (durée des suspensions, activation du service de remplacement et préavis), la valeur de l'indemnisation automatique est arrêtée pour chacun des usagers indirects impliqués.

En ce qui concerne les normes de continuité du service, la suspension du règlement des indemnités n'est prévue, en voie exceptionnelle, qu'après l'autorisation de l'Autorité nationale (ARERA), sur instance motivée et documentée de l'EGA compétente (Autorité Hydrique Toscane), qui aura été consultée par le Gérant.

En cas de non-respect des autres aspects présents dans la Charte, pour la violation desquels il n'est pas prévu d'indemnité, tout en maintenant les autres pénalités prévues par la Convention d'attribution, l'utilisateur final peut se prémunir grâce à la procédure de réclamation.

## Cas d'exclusion du droit à l'indemnisation automatique

(Réf. Chap. 10.1 page 39 CdS)

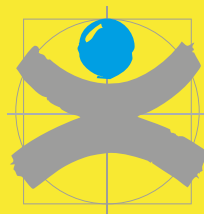
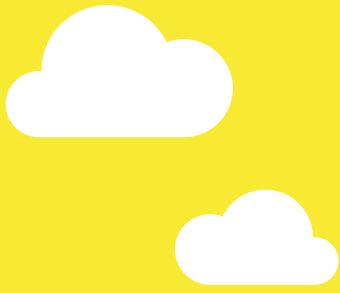
L'obligation du Gérant de régler l'indemnité prévue dans la présente Charte à l'utilisateur final, n'est pas valable au cas où:

- le non-respect des niveaux spécifiques de qualité ressortirait à l'une des causes classifiées aux points a) et b) de l'article 1.1.
- le contrat aurait été résilié pour retard dans les paiements
- l'on aurait déjà réglé à l'utilisateur final, au cours de l'année solaire, une indemnité (deux indemnités dans le cas des normes de continuité du service) pour non-respect du même niveau spécifique
- des réclamations ou d'autres communications pour lesquelles il ne serait pas possible d'identifier l'utilisateur final parce qu'elles ne contiendraient pas les informations minimales prévues dans le présent RQSHI.

Le Gérant, dans les cas où l'utilisateur final apparaîtrait retardataire, interrompt le règlement de l'indemnité automatique jusqu'au paiement des sommes dues.

L'utilisateur final n'aura pas le droit de recevoir l'indemnité sur demande, ce droit étant prévu pour les fermetures du compteur effectuées à des usagers qui ont déjà soldé une précédente situation de retard dans les paiements, lorsqu'il n'a pas effectué la communication de l'effectuation du paiement dans les délais et les manières énoncés dans l'avis de mise en demeure envoyé par la Compagnie ainsi que dans la présente Charte et dans le Règlement.





**Publiacqua**

 **Autorità Idrica Toscana**

