



**PUBLIACQUA S.p.A.**

# **SÍNTESIS**

**CARTA DEL SERVICIO**

Aprobado por la resolución nº 23 del 7 de diciembre de 2018.  
En vigor desde el 11 de diciembre de 2018.

# RESUMEN

<b>PRINCIPIOS FUNDAMENTALES</b>	<b>5</b>
<b>DEFINICIONES</b>	<b>6</b>
<b>ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO HÍDRICO INTEGRADO</b>	<b>10</b>
<b>ESTÁNDARES RELACIONADOS CON EL INICIO Y LA GESTIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL</b>	<b>11</b>
<b>ESTÁNDARES RELATIVOS A LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO</b>	<b>13</b>
<b>GESTIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL</b>	<b>14</b>
<b>CONTINUIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>15</b>
<b>INDEMNIZACIONES AUTOMÁTICAS Y A SOLICITUD</b>	<b>16</b>

La Carta del Servicio Hídrico Integrado constituye un anexo del contrato di Usuario, estipulado entre el Gestor del servicio y los Usuarios, y representa el documento en el que se especifican los niveles de calidad esperados para los servicios prestados y sus modalidades de utilización, incluidas las reglas de relación entre los Usuarios y el Gestor del Servicio Hídrico Integrado.

La Carta del Servicio podrá ser solicitada en forma integral con las siguientes modalidades:

- En las oficinas de atención al público:

Dirección	Días de apertura	Horario
Florencia, via De Sanctis n. 49/51	lunes - viernes	8:30-16:30
	sábado	8:30-12:30
Prato, via del Gelso 15	lunes - viernes	8:30-16:30
	sábado	8:30-12:30
Pistoia, viale Matteotti 45	lunes - viernes	8:30-16:30
	sábado	8:30-12:30
S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1	lunes - viernes	8:30-16:30
	sábado	8:30-12:30
Borgo San Lorenzo, Piazzale Curtatone e Montanara 29	martes - jueves	8:30-12:30 y 14:30-16:30
San Casciano Val di Pesa, via Antonio Morrocchesi 50/A	martes	8:30-12:30
	jueves	8:30-12:30 y 14:30-16:30

- por escrito a:

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

- telefónicamente:

Número Gratuito Informaciones y Trámites **800 238 238**

- descarga de las páginas web: **[www.publiacqua.it](http://www.publiacqua.it)** y **[www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it)**.

# PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

(Ref. Cap. 1 pág. 9 CdS)



Publiacqua basa su relación con los ciudadanos/usuarios en los siguientes principios generales:

## **Igualdad e imparcialidad de tratamiento**

La prestación del servicio hídrico integrado se basa en el principio de igualdad de derechos de los usuarios. Las reglas referidas a la relación entre el Gestor y los usuarios prescinden de diferencias de sexo, raza, idioma, religión y opiniones políticas. Debe garantizarse la igualdad de trato de los usuarios, con las mismas condiciones funcionales de la planta, en el ámbito de todo el territorio de competencia. El Gestor se compromete, en particular, a prestar especial atención a las personas discapacitadas, los ancianos y los ciudadanos-usuarios pertenecientes a las franjas sociales más débiles. El Gestor se compromete a actuar, de cara a los usuarios, de manera objetiva, justa e imparcial.

## **Continuidad**

Se garantiza el compromiso de proporcionar un servicio continuo, regular y sin interrupciones. Las interrupciones del servicio podrán ser imputables únicamente a eventos de fuerza mayor y/o averías o mantenimientos necesarios para el correcto funcionamiento de las instalaciones. En estos casos, el Gestor se compromete a minimizar el tiempo de interrupción y, en cualquier caso, cuando esté previsto, a activar servicios sustitutivos de emergencia.

## **Participación**

El usuario final, individualmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y de Usuarios expresamente delegadas, tiene derecho a acceder a la información que le concierne y puede efectuar propuestas respecto a sus propias problemáticas. Para los aspectos de las relaciones con el usuario final, la Empresa garantiza la posibilidad de identificar al personal, identifica al referente de la Empresa, comunica la dirección de correo electrónico certificado (PEC) de la empresa y los demás canales de comunicación.

La empresa adquiere periódicamente la evaluación del usuario final sobre la calidad del servicio prestado a través de encuestas de satisfacción del usuario.

## **Comportamiento del personal**

El personal tiene el deber de tratar a los usuarios con respeto y cortesía, de responder a sus necesidades, facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones proporcionando, si es necesario, explicaciones claras y la documentación de respaldo adecuada. Los empleados de la empresa tiene asimismo el deber de identificarse, tanto en su relación personal como en las comunicaciones telefónicas.

## **Claridad y comprensibilidad de los mensajes**

La Compañía presta la máxima atención a la eficacia del lenguaje, incluso simbólico, utilizado con el usuario final y a su máxima simplificación.

## **Eficacia y eficiencia**

La empresa se plantea como objetivo mejorar de forma progresiva y continua la eficacia y la eficiencia del servicio, adoptando las soluciones tecnológicas, organizativas y de procedimiento que sean más funcionales a tal fin. Tiende a racionalizar, reducir y simplificar los procedimientos, en particular para las operaciones relacionadas con los usuarios, aplicando las normas vigentes.

## **Sostenibilidad del uso de los recursos**

El uso no controlado de los recursos hídricos, sin prever el impacto en la cantidad disponible a medio y largo plazo, puede conducir al agotamiento de los recursos en sí. Por lo tanto, es necesario gestionar el recurso agua para garantizar un desarrollo ecológicamente sostenible. Hacer un uso sostenible del agua, como recurso, significa que la misma no debe ser utilizada en forma excesiva respecto a su capacidad de regenerarse y que debe limitar los desperdicios y la extracción de las aguas de superficie. El uso de los recursos hídricos debe cumplir con la Directiva 2000/60/CE y debe realizarse respetando la seguridad ambiental y la tutela de la salud humana.



## DEFINICIONES

(Ref. Cap. 2 pág. 10 CdS)

A los efectos de la presente Carta se aplican las siguientes definiciones:

**Aceptación del presupuesto:** es la aceptación formal, por parte del solicitante, de las condiciones expuestas en el presupuesto, y coincide con el momento en que el solicitante realiza el pago del importe y el gestor recibe la documentación solicitada;

**Acueducto:** es el conjunto de infraestructuras de captación, aducción, potabilización y distribución, destinadas al suministro de agua;

**Central telefónica interactiva o IVR (Interactive voice responder):** es un sistema constituido por un sistema de respuesta automática con funciones interactivas que, en base a las respuestas proporcionadas por el usuario final a través del teclado o el reconocimiento vocal, permite acceder a un menú de servicios y solicitar ponerse en contacto con un operador;

**Conexión hídrica:** es la tubería de agua derivada de la tubería principal y/o los correspondientes dispositivos y elementos accesorios y conexiones, dedicados a proporcionar el servicio a uno o más usuarios. Normalmente comienza en el punto de empalme con la tubería de distribución y acaba en el punto de entrega del acueducto;

**Conexión al alcantarillado:** es la tubería que recoge y transporta las aguas residuales desde el punto de descarga de la alcantarilla hasta la red de alcantarillado público;

**Cita postergada:** es la cita fijada, a pedido del solicitante, en una fecha posterior a la fecha propuesta por el gestor;

**Actos de autorización:** son las concesiones, autorizaciones, servidumbres o pareceres obligatorios, cuya obtención es necesaria para la prestación del servicio por parte del gestor, excluyendo las concesiones, autorizaciones o servidumbres cuya solicitud corresponde al solicitante;

**Activación del suministro:** es la puesta en marcha de la prestación del servicio, seguidamente a un nuevo contrato de suministro o a la modificación de las condiciones contractuales (traspaso);

**Auto lectura:** es la modalidad de constatación por parte del usuario final, con la consiguiente comunicación al gestor del servicio hídrico integrado, de la medida expresada por el totalizador numérico del medidor;

**Autoridad Reguladora de Energía Redes y Ambiente (ARERA ex-AEEGSI):** es el Ente, instituido con arreglo a la ley n. 481/95, al que el Gobierno ha transferido "las funciones de regulación y control de los servicios hídricos";

**Autoridad hídrica Toscana:** es el ente dotado de personalidad jurídica establecido por la Ley Regional de Toscana n. 69/2011 y sucesivas modificaciones e integraciones;

**Call center:** es un servicio telefónico dotado de tecnologías que permiten al gestor grabar el inicio de la respuesta, la eventual solicitud de hablar con un operador, si la respuesta es a través de un contestador automático, y el comienzo de la conversación con el operador o, si es anterior, el final de la llamada;

**Causa de fuerza mayor actos de autoridad pública, eventos naturales excepcionales** para los cuales se ha declarado el estado de calamidad por parte de la autoridad competente, huelgas convocadas sin el preaviso previsto por la ley, falta de obtención de los actos de autorización. Son causas de fuerza mayor todos los actos y hechos, imprevistos e imprevisibles que no son imputables al Gestor, tales de imposibilitar objetivamente, en todo o en parte, el cumplimiento de las obligaciones;

**Cese:** es la desactivación del punto de entrega o del punto de descarga seguidamente a la rescisión del contrato de suministro por parte del usuario final con el precintado o la remoción del medidor;

**Código de trazabilidad:** es el código, comunicado al solicitante en ocasión de la solicitud, que permite rastrear en forma unívoca la prestación durante todas las fases de gestión, incluso a través de varios códigos correlacionados;

**Consumo histórico:** es el promedio aritmético de los últimos tres consumos anuales y, en cualquier caso, según lo establecido por TIMSII;

**Contrato de prestación** del servicio hídrico integrado, o bien de cada uno de los servicios individuales que lo componen, es el acto estipulado entre el usuario final y el gestor del servicio;

**Fecha de envío es:**

- para las comunicaciones enviadas por fax o servicio postal o de mensajería, la fecha que figura en el recibo del fax o la fecha de entrega al servicio postal o de mensajería encargado del envío. En caso de que el servicio de envío no emita recibo, es la fecha resultante en el protocolo del gestor;

- para las comunicaciones transmitidas por vía telemática, la fecha de inserción en el sistema de informativo del gestor o la fecha de envío de la comunicación, si ha sido transmitida por correo electrónico;
- para las comunicaciones puestas a disposición en ventanillas físicas, la fecha de entrega contra la emisión de un recibo;

**Fecha de recepción es:**

- para las solicitudes y confirmaciones escritas enviadas por fax o por servicio postal o de mensajería, la fecha que figura en el recibo del fax o la fecha de entrega por parte del servicio postal o de mensajería encargado del envío, contra la emisión de un recibo; en caso de que el servicio de envío no emita recibo, es la fecha resultante en el protocolo del gestor;
- para las solicitudes y confirmaciones escritas transmitidas por vía telefónica o telemática, la fecha de recepción de la comunicación;
- para las solicitudes y confirmaciones escritas recibidas en ventanillas físicas, la fecha de presentación contra la emisión de un recibo;

**Datos de calidad:** son los datos y las informaciones relacionados con la calidad contractual del Servicio hídrico integrado o de cada uno de los servicios individuales que lo componen, comunicados por los gerentes a la Autoridad;

**Depuración:** es el conjunto de las plantas para el tratamiento de las aguas residuales urbanas transportadas por las redes de alcantarillado, con el fin de hacer que las aguas tratadas sean compatibles con el receptor final, incluidas las actividades para el tratamiento de lodos;

**Desactivación del suministro:** es la suspensión de la prestación del servicio en el punto de entrega seguidamente a la solicitud del usuario final o del gestor en caso de morosidad del usuario final;

**Alcantarillado:** es el conjunto de infraestructuras para la eliminación de las aguas residuales urbanas, constituidas por las aguas residuales domésticas o asimiladas, industriales, meteóricas de deslave y de primeras lluvias; comprende también las redes de recolección, los colectores primarios y secundarios, los posibles aliviaderos, incluidos los correspondientes emisarios y derivadores;

**Gestor:** es el sujeto que administra el servicio hídrico integrado o cada uno de los servicios individuales que lo comprenden en virtud de cualquier forma de título de autorización y con cualquier forma legal en un determinado territorio, incluidos los ayuntamientos que los administran por su propia cuenta;

**Día hábil:** es un día no festivo de la semana comprendido entre lunes y sábado, incluidos;

**Día laborable:** es un día no festivo de la semana comprendido entre lunes y viernes, incluidos;

**Avería del contador:** averías del medidor que provocan un mal funcionamiento del servicio al usuario final, como, por ejemplo, falta de agua y/o infiltraciones.

**Indemnización automática:** este es el importe reconocido al usuario final en caso de que el gestor no cumpla con el nivel de calidad específico;

**Interrupción del servicio de acueducto:** es la ausencia de prestación del servicio a un usuario final, a las condiciones mínimas de caudal y carga hidráulica definidas por la legislación vigente o, en los casos previstos, especificadas en el contrato del usuario; comprende todas las tipologías de interrupción, incluidas las de racionamiento de agua en condiciones de escasez;

**Interrupciones no programadas:** son las interrupciones del servicio de acueducto que resultan de una comunicación al servicio de emergencia o un aviso de control remoto/control interno atribuible a situaciones de dificultad o peligro (para los usuarios o para el medio ambiente), tales que requieren intervenciones no prorrogables en el tiempo. Estas intervenciones serán efectuadas en el más breve tiempo posible en observancia de las prioridades relacionadas con la continuidad del servicio;

**Interrupciones programadas:** son las interrupciones del servicio distintas de las no programadas, a las que se refiere el párrafo anterior;

**Intereses de mora:** en caso de incumplimiento de los plazos de pago establecidos por el Gestor, se aplican al Usuario final los intereses de mora que corren automáticamente a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento del plazo de pago de la factura.

**Trabajo sencillo:** es la prestación de obra referida a la correcta ejecución de nuevas conexiones hídricas o al alcantarillado, o a operaciones de cualquier naturaleza sobre conexiones existentes (por ejemplo, nuevos empalmes) o sobre medidores existentes (desplazamiento, cambio, etc.) que no implica intervenciones específicas para adaptar los parámetros hidráulicos de las conexiones mismas a la nueva situación, o la realización de obras para las cuales es necesario obtener actos de autorización por parte de sujetos terceros o la necesidad de interrumpir la prestación del servicio a otros usuarios;

**Trabajo complejo:** es la prestación de obras, a realizar por solicitud del usuario final, no comprendida en la tipología de trabajo sencillo;

**Lectura:** es la constatación efectiva, por parte del gestor del servicio hídrico integrado, de la medida expresada por el totalizador numérico del medidor;

**Nivel de presión:** es la medida de la fuerza unitaria ejercida en el agua en el interior de la tubería expresada en atmósferas;

**Medidor:** es el dispositivo colocado en el punto de entrega del Usuario final, con el fin de medir los volúmenes entregados;

**Morosidad:** estado en que se encuentra el Usuario final que no ha efectuado el pago de la factura antes de la fecha de vencimiento. No se admiten pagos parciales o reducidos de las facturas, salvo si han sido expresamente autorizados por el Gestor;

**Operador:** es una persona encargada, capaz de responder a las solicitudes del usuario final, que contacta al gestor en lo que respecta a todos los aspectos principales de la prestación o uno o varios servicios del Servicio Hídrico Integrado;

**Ordenanza de non potabilidad:** es la medida cautelar adoptada por el alcalde para tutelar la salud pública, seguidamente a la superación comprobada de los valores de los parámetros establecidos por el Anexo I del Decreto Legislativo 31/2001 y sucesivas modificaciones e integraciones;

**Pérdida oculta:** es una pérdida que se genera aguas abajo del punto de entrega, no identificable por el usuario final, según el principio de diligencia normal. La misma se verifica como consecuencia de una ruptura ocurrida en tramos de tubería empotrados o enterrados, o a causa de fallas en las instalaciones, inaccesibles o no inspeccionables, excluyendo, por ejemplo, el mal funcionamiento de flotadores, válvulas, grifos y otros aparatos visibles, que pueden ser inspeccionados directamente o de alguna otra manera;

**Formalización del contrato en lo que respecta a los suministros activados a partir de la fecha en que el servicio de agua integrado fue confiado al Gestor:** se entiende la suscripción, cuando esté expresamente prevista y/o la presentación por parte del usuario final de toda la documentación requerida y el pago de las tarifas;

**Plan de ámbito:** es el Plan preparado y actualizado por la Autoridad Hídrica Toscana de conformidad con el Decreto Legislativo 152/2006;

**Caudal:** es la medida de la cantidad de agua que pasa a través de la tubería por unidad de tiempo;

**Prestación:** es, si no se especifica otra cosa, cualquier respuesta a una reclamación o solicitud escrita, o cualquier ejecución de un trabajo o intervención efectuada por el operador;

**Punto de entrega del acueducto:** es el punto donde la tubería de conexión de agua se conecta con la instalación o las instalaciones del usuario final. En el punto de entrega está instalado el contador. Por instalaciones de suministro de agua del usuario final debe entenderse las que están ubicadas dentro de la propiedad privada del usuario;

**Punto de desagüe en el alcantarillado:** es el punto donde la tubería de conexión al alcantarillado se conecta con la instalación o las instalaciones de recolección de las aguas residuales del usuario final. Por instalaciones de recolección de las aguas residuales del usuario final debe entenderse las ubicadas dentro de la propiedad privada del usuario;

**Reclamación escrita:** es una comunicación escrita enviada al Gestor, incluso por vía telemática, en las modalidades indicadas por la empresa en su página web, con la cual el usuario final, o, en su nombre, un representante legal o una Asociación de Consumidores, expresa quejas motivadas sobre la no conformidad del servicio obtenido con uno o varios requisitos tal como definidos por leyes o disposiciones administrativas, por la propuesta contractual a la que ha adherido el usuario final, por el Reglamento del Servicio, por la Carta del Servicio, a excepción de las solicitudes escritas de rectificación de la facturación. A los efectos de la clasificación y la contabilización final, los casos de reiteración o solicitud de la misma reclamación por falta de respuesta a la primera, no se considerarán reclamaciones y no estarán previstas indemnizaciones;

**Reactivación:** se entiende el restablecimiento de la prestación del servicio en el punto de entrega que pone fin a la desactivación del suministro, la limitación o suspensión del mismo por morosidad;

**Solicitud de información:** es una comunicación escrita enviada al Gestor, incluso por vía telemática, con la cual cualquier un sujeto formula una solicitud de información sobre el servicio hídrico, y dicha solicitud que no está relacionada con una falla percibida en el servicio recibido;

**Solicitud escrita de rectificación de la facturación:** es cualquier comunicación escrita, enviada al gestor, incluso por vía telemática, con la cual un usuario final expresa quejas sobre las tarifas facturadas incorrectamente por uno o varios servicios del Servicio hídrico integrado;

**Rescisión del contrato por morosidad:** rescisión del contrato – incluso con remoción del contador – efectuada de oficio por el Gestor en los casos en que la falta de pago por parte del usuario final perdure, después de la suspensión o la limitación del suministro, más allá de los plazos establecidos en el Reglamento del Servicio;

**RQSII:** es el Anexo A de la resolución n. 655/2015/R/IDR, emanada por ARERA, referida al Texto integrado para la reglamentación

de la calidad contractual del servicio hídrico integrado;

**RQTI:** es el Anexo A de la resolución n. 917/2017/R/IDR, emanada por ARERA, referida al Texto integrado para la reglamentación de la calidad técnica del servicio hídrico integrado, o de cada uno de los servicios individuales que lo componen;

**Servicio hídrico integrado (SII):** es el conjunto de servicios públicos de captación, aducción y distribución de agua para usos civiles, de alcantarillado y depuración de las aguas residuales, o bien cada uno de los servicios individuales antedichos, incluidos los servicios de captación y aducción para usos múltiples y los servicios de depuración para usos mixtos civiles e industriales, definidos de conformidad con la regulación de la desagregación contable del Servicio hídrico integrado;

**Servicio sustitutivo de emergencia:** para interrupciones que afectan a menos de 10,000 habitantes, consiste en garantizar un suministro per cápita de al menos 25 litros por día, para las otras interrupciones el suministro per cápita debe ser como mínimo de 10 litros por día. Esta disponibilidad de la capacidad potencial de distribución se asegura mediante camiones cisterna o con contenedores de plástico, o mediante la presencia de un punto de suministro limítrofe, o bien mediante la realimentación de los usuarios, en derogación de las condiciones mínimas de caudal y carga hidráulica, durante por lo menos 6 horas, incluso no consecutivas, entre las 7.00 y las 19.00;

**Servicio telefónico:** es el servicio telefónico que permite al usuario final ponerse en contacto con su gestor, para solicitar información, prestaciones o servicios, presentar reclamaciones y cualquier otra prestación o trámite contractual que el gestor realice por teléfono; para cada servicio telefónico, puede ponerse a disposición uno o más números de teléfono; el servicio telefónico puede estar equipado de una central telefónica interactiva o IVR;

**Inspección in situ:** es la comprobación de las condiciones técnicas de prestación del servicio o de su activación, o del estado de los lugares;

**Ventanilla física:** es un punto de contacto en el territorio puesto a disposición por el gestor para solicitudes de información, prestaciones o servicios;

**Atención en línea:** es un servicio reservado a los usuarios registrados en la página web del gestor y que presta servicios específicos;

**Nivel o estándar específico de calidad:** es el nivel de calidad referido a una prestación individual que se garantiza al usuario final;

**Nivel o estándar general de calidad:** es el nivel de calidad referido al conjunto de prestaciones que se garantiza al usuario final;

**Sustitución:** es la solicitud de reactivación, con simultánea variación en la titularidad del contrato o de los datos de identificación, de un punto de entrega desactivo;

**Plazo para obtener los actos de autorización:** es el tiempo necesario para la emisión de autorizaciones, dado por el tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud de autorización presentada en primer lugar y la fecha de emisión de la autorización emitida por último;

**TIMSII:** es el Anexo A de la resolución n. 218/2016/R/IDR, emanada por ARERA, referida al Texto para la reglamentación del servicio de medición, en el ámbito del servicio hídrico integrado a nivel nacional;

**Usuario (o usuario final):** es la persona física o jurídica que ha estipulado o piensa estipular un contrato de suministro para uso propio de uno o varios servicios del Servicio hídrico integrado;

**Usuarios débiles:** son los usuarios que se hallan en condiciones socioeconómicas difíciles, tal como definido por el reglamento correspondiente (Reglamento Regional de la Autoridad Hídrica Toscana para la actuación de reducciones tarifarias de carácter social para el Servicio Hídrico Integrado aprobado con resolución n° 5/2016), o por las Resoluciones emanadas por ARERA;

**Usuarios indirectos:** son los destinatarios finales del servicio prestado a los usuarios de una comunidad y coinciden con las unidades inmobiliarias contenidas en el contrato de prestación de uno o varios servicios del Servicio hídrico integrado;

**Usuarios vulnerables:** son las personas con discapacidad, los enfermos graves. Estos últimos puede ser comunicados por los servicios sociales del Ayuntamiento de pertenencia o por las correspondientes unidades sanitarias locales;

**Usuarios de comunidades:** son los usuarios finales servidos por un único punto de entrega que distribuye agua a varias unidades inmobiliarias, incluso con diferentes destinos de uso. Los usuarios de una comunidad son equivalentes a todos los efectos a los usuarios finales;

**Usuarios de deducción:** son los usuarios servidos por un único contador que distribuye agua a varias unidades inmobiliarias, cada una en poder de un contrato con el gestor y del correspondiente contador accesible, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento para los usuarios de comunidades;

**Traspaso:** es la solicitud de activación, con cambio simultáneo en la titularidad del contrato o de los datos de identificación, de un punto de entrega activo.





## ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO HÍDRICO INTEGRADO (Ref. Cap.3 pág. 14 CdS)

Los tiempos de ejecución de las prestaciones se expresan en días laborables a menos que se indique lo contrario en la Carta.

En caso de que la fecha límite caiga en un día festivo, se entiende prorrogada al primer día laborable o hábil siguiente.

A los efectos del cálculo de los tiempos de ejecución de las prestaciones, el día de la fiesta patronal del municipio en el que está ubicado el punto de entrega, se considera festivo, si en ese día no se trabaja efectivamente.

Las solicitudes relacionadas con la ejecución de prestaciones sujetas a niveles específicos y generales de calidad, expresados en días laborables, recibidos por el gestor después de las 18 horas en días laborables, serán tratados por el gestor como si hubieran sido recibidas el primer día laborable sucesivo.

Del cálculo de los tiempos de ejecución de las prestaciones sujetas a niveles específico y generales de calidad, se excluyen:

- los tiempos necesarios para la obtención de los pareceres, actos y autorizaciones de terceros;
- los retrasos imputables a eventos externos e independientes de la voluntad y capacidad de la Empresa (causas de fuerza mayor).

El tiempo necesario la emisión de autorizaciones está dado por el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de autorización presentada primero y la fecha de emisión de la autorización emitida por último.

En todos los casos en que, debido a las antedichas causas de fuerza mayor o atribuibles a terceros, surjan dificultades para cumplir con los plazos establecidos, la Empresa debe notificar de inmediato al usuario final el nuevo plazo y el motivo de la postergación. Para el tiempo de ejecución de la conexión, al neto de los tiempos necesarios para obtener la autorización de terceros según el DPCM de 1999, se tiene en cuenta los tiempos necesarios para llevar a cabo cualquier visita de inspección, incluso con cita previa con el usuario final, mientras que no se tiene en cuenta el tiempo para la elaboración del presupuesto en los casos en que ello sea necesario.

Del mismo modo, tampoco se tiene en cuenta los tiempos para los eventuales trabajos de adecuación a cargo del usuario final, indicados en el presupuesto, ni cualquier otra gestión a cargo del usuario final o de otro sujeto distinto del Gestor.

### Causas de incumplimiento de los estándares de calidad específicos y generales

Las causas de incumplimiento de los estándares de calidad específicos y generales se clasifican en:

a) causas fuerza mayor, actos de autoridad pública, eventos naturales excepcionales para los cuales haya sido declarado el estado de calamidad por la autoridad competente, huelgas convocadas sin el aviso previo establecido por ley, falta de obtención de actos de autorización” y actos y hechos, imprevistos e imprevisibles, no imputables al Gestor, tales que hagan objetivamente imposible, en todo o en parte, el cumplimiento de las obligaciones;

b) causas imputables al usuario final, como la falta de presencia del usuario final en una cita acordada con el Gestor para llevar a cabo las inspecciones necesarias para la ejecución de las prestaciones solicitadas, o para la ejecución de las mismas prestaciones, o cualquier otro hecho imputable al usuario final, como, por ejemplo, la falta de ejecución de los trabajos requeridos o la falta de adecuación a las prescripciones requeridas por la empresa, incluida la inaccesibilidad del medidor, o causas imputables a terceros, o daños o impedimentos provocados por terceros;

c) causas imputables al Gestor, entendidas como todas las causas no indicadas en las anteriores letras a) y b)

En el caso de que las causas del incumplimiento de los estándares de calidad específicos y generales se encuentren dentro de las clases mencionadas en el párrafo anterior, letras a) y b), el gestor documenta la causa del incumplimiento.

# ESTÁNDARES RELACIONADOS CON EL INICIO Y LA GESTIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL



(Ref. Cap. 4 pág. 15 CdS)

Tiempo para la realización de presupuesto de conexión al acueducto y al alcantarillado	días laborables
Presupuesto para conexiones sin visita de inspección	5 días laborables después de la solicitud
Presupuesto para conexiones con visita de inspección	10 días laborables después de la solicitud

Tiempo para la realización de presupuesto para trabajos complejos	días laborables
Presupuesto para trabajos sencillos sin visita de inspección	7 días laborables después de la solicitud
Presupuesto para trabajos complejos con visita de inspección	15 días laborables después de la solicitud

Tiempo para solicitud de presupuesto estandarizado	días laborables
Tiempo para solicitud de presupuesto estandarizado en forma escrita	10 días laborables después de la solicitud

Tiempo para la ejecución de la conexión al acueducto y al alcantarillado	días laborables
Para conexiones al acueducto sencillas	10 días laborables de la aceptación formal del presupuesto
Para conexiones al acueducto complejas	25 días laborables de la aceptación formal del presupuesto, al neto de los actos de autorización
Para conexiones al alcantarillado sencillas	15 días laborables de la aceptación formal del presupuesto
Para conexiones al alcantarillado complejas	25 días laborables de la aceptación formal del presupuesto, al neto de los actos de autorización

Tiempo para la ejecución de los trabajos	días laborables
Para trabajos sencillos	7 días laborables de la aceptación formal del presupuesto
Para trabajos complejos	25 días laborables de la aceptación formal del presupuesto al neto de los actos de autorización

Tiempo para la activación del suministro	días laborables
Tiempo para la activación	3 días laborables de la definición del contrato

Tiempo para la reactivación/traspaso del suministro	días laborables
Tiempo para la reactivación	3 días laborables de la estipulación del contrato
Tiempo para la reactivación con la modificación del caudal del medidor	10 días laborables de la fecha de completamiento de las obras (ejecutadas antes de la estipulación del contrato)

Tiempo para la reactivación del suministro seguidamente a la desactivación por morosidad	días hábiles
Tiempo para la reactivación del suministro seguidamente a la desactivación por morosidad	2 días hábiles de la comunicación de pago

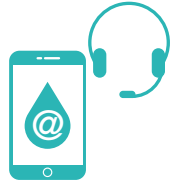
Tiempo para la desactivación del suministro	días laborables
Desactivación a solicitud del usuario final	4 días laborables después de la solicitud

Tiempo para el traspaso	días laborables
Tiempo para la ejecución de la solicitud del traspaso	3 días laborables después de la solicitud

## Modalidad y tiempo límite para reactivar el suministro seguidamente a la desactivación por morosidad

La reactivación del suministro seguidamente a la suspensión del suministro por morosidad del usuario final debe realizarse dentro de los 2 días hábiles de la comunicación del pago. El pago efectuado se puede comunicar al gestor a través de los canales de contacto disponibles para el público y, en particular, mediante el servicio de asistencia telefónica con envío simultáneo del comprobante del pago realizado a través de un buzón de correo electrónico dedicado, otra dirección de e-mail, fax, correo, o a través de las ventanillas presentes en el territorio. El Gestor puede, en cualquier caso, solicitar al usuario final, sucesivamente a la reactivación del suministro, la exhibición del documento original donde conste el pago de las sumas adeudadas.

# ESTÁNDARES RELATIVOS A LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO (Rif. Cap. 5 pag. 21 CdS)



Los niveles de servicio de los estándares son los siguientes:

Indicador de accesibilidad al servicio	Nivel de servicio
Indicador de la Accesibilidad al servicio telefónico (AS) (nivel estándar general)	AS $\geq$ 90% (10 meses sobre 12)
Indicador del Nivel del Servicio telefónico (LS) (nivel estándar general)	LS $\geq$ 80% (a partir del 1/1/2019 LS $\geq$ 85%) (10 meses sobre 12)
Tiempo medio de espera en el teléfono	Segundos
Tiempo medio de espera	$\leq$ a 180 segundos para todas las llamadas
Tiempo de respuesta de la intervención de emergencia	Segundos
Tiempo de respuesta a la llamada a la intervención de emergencia	$\leq$ a 90 segundos

## Efectuación de trámites por vía telefónica

Los usuarios pueden llamar al **Número gratuito 800 238 238, de lunes a viernes, de 9.00 a 18.00 horas con horario continuado y desde las 9.00 a las 13.00 el sábado**, para recibir información y realizar todas aquellas prácticas relacionadas con el suministro del servicio hídrico integrado. Un servicio de contestador automático también está disponible las 24 horas del día. El servicio es gratuito solo desde un teléfono fijo. Desde la red móvil, el número es 199 138 138. El costo de la llamada se comunica mediante un mensaje automático. Además del número para trámites comerciales, hay un Número gratuito para averías **800.314.314** está activo las 24 horas del día, gratuito desde redes fijas y móviles.

## Ventanillas

Publiacqua garantiza a los usuarios la apertura de por lo menos una ventanilla por provincia con horario de apertura que alcance en total 44 horas semanales.

## Ventanillas en línea

Conectándose al sitio [www.publiacqua.it](http://www.publiacqua.it) los ciudadanos pueden realizar algunos trámites por vía telemática.

Tiempo de espera en las ventanillas	Minutos
Tiempo medio de espera	10 minutos
Tiempo máximo de espera	40 minutos
Tiempo máximo para cita concordada	Días laborables
Tiempo máximo para cita concordada	5 días laborables después de la solicitud
Tiempo mínimo para desdecir la cita concordada	Horas
Tiempo mínimo para desdecir la cita concordada	24 horas
Franja de puntualidad de citas concordadas	Horas
Franja de puntualidad	1 hora
Tiempo de respuesta requerido para informaciones y reclamaciones escritas	Días laborables
Solicitudes de informaciones /Reclamaciones escritas	$\leq$ 20 días laborables
Tiempo de respuesta motivada a solicitud escrita de rectificación de facturación	Días laborables
Tiempo de respuesta motivada a solicitud escrita de rectificación de facturación	$\leq$ 20 días laborables



# GESTIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

(Ref. Cap. 6 pág. 28 CdS)

Los niveles de servicio de los estándares son los siguientes:

Indicador de accesibilidad al servicio	Nivel de servicio
Tiempo para la emisión de la factura	Días
Tiempo para la emisión de la factura	45 días solares desde el último día del período de referencia de la factura
Tiempo para la rectificación de la facturación	Días laborables
Tiempo para la rectificación de la facturación	45 días laborables para la acreditación de la solicitud escrita

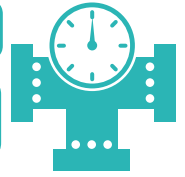
Tipo de verificación	días laborables
Verificación del medidor en el lugar	5 días laborables después de la solicitud
Sustitución del medidor por prueba en laboratorio	5 días laborables después de la solicitud
Verificación del medidor en laboratorio	5 días laborables después de la sustitución
Tiempo para comunicación de la verificación del medidor en el lugar	7 días laborables desde la verificación a partir del 1 de enero de 2019.
Tiempo para comunicación de la verificación del medidor en laboratorio	20 días laborables desde la verificación

Tiempo máximo de sustitución del medidor que funciona mal	días laborables
Tiempo máximo de sustitución del medidor	7 días laborables desde la comunicación del resultado de la verificación

Tipo de intervención para la verificación del nivel de presión	días laborables
Verificación del nivel de presión	5 días laborables después de la solicitud
Tiempo para comunicación de la verificación	10 días laborables desde la verificación

# CONTINUIDAD DEL SERVICIO

(Ref. Cap. 7 pág. 32 CdS)



Los estándares de calidad del presente capítulo tienen que ver con la continuidad y la regularidad del servicio, y como tales se refieren a la actividad de gestión de las plantas y de las redes.

Han sido identificados los siguientes estándares específicos relacionados con el servicio de acueducto:

## Continuidad

**Duración máxima de la suspensión única programada**, entendida como el tiempo, medido en horas, que transcurre entre el momento en que se verifica una sola interrupción programada y el momento del restablecimiento del suministro para cada usuario final afectado.

Indicador de servicio	Nivel de servicio
Duración máxima de la única suspensión programada	24 horas

**Tiempo máximo para la activación del servicio sustitutivo de emergencia en caso de suspensión del servicio de agua potable**, entendido como el tiempo, medido en horas, que transcurre entre el momento en que se verifica la única interrupción (programada o no programada) y el momento en que se activa el servicio sustitutivo de emergencia, para cada usuario final afectado.

Indicador de servicio	Nivel de servicio
Tiempo máximo después del cual se activa el servicio sustitutivo de emergencia en caso de suspensión (programada o no) del servicio de agua potable	24 horas

**Tiempo mínimo de aviso previo para intervenciones programadas** que comportan una suspensión del suministro, entendida como el tiempo, medido en horas, que transcurre entre el momento en que se notifica a cada usuario final y el momento en que se produce la interrupción única del suministro objeto del aviso previo.

Indicador de servicio	Nivel de servicio
Tiempo mínimo de aviso previo para intervenciones programadas con suspensión del suministro	48 horas



# INDEMNIZACIONES AUTOMÁTICAS Y A SOLICITUD

## (Ref. Cap. 10 pág. 38 CdS)

La Carta establece estándares de calidad de servicio, generales y específicos, que los Gestores se comprometen a respetar. En caso de incumplimiento de los estándares específicos, por razones imputables a los Gestores, y por lo tanto no referibles a las hipótesis previstas por el art. 1.1 letras a) y b), el usuario final tiene derecho a una indemnización global automática o a solicitud. Los estándares sujetos a reembolso automático se relacionan con el incumplimiento de los tiempos relativos a:

- Presupuesto (per conexiones hídricas y al alcantarillado, por trabajos y estandarizado),
- Conexión al acueducto y al alcantarillado con ejecución de trabajos sencillos,
- Ejecución de trabajos sencillos hídricos y al alcantarillado,
- Activación del suministro,
- Reactivación del suministro (seguidamente a morosidad y a solicitud del usuario final),
- Desactivación del suministro,
- Traspaso,
- Franja de puntualidad de las citas concordadas,
- Respuesta a las solicitudes escritas de información,
- Respuesta a las reclamaciones escritas,
- Emisión de la factura,
- Periodicidad de la facturación,
- Efectuación de rectificaciones de facturación,
- Verificación del medidor (efectuación de intervención, comunicación del resultado, sustitución del aparato),
- Verificación de la presión (efectuación de intervención, comunicación del resultado),
- Duración de la suspensión del servicio,
- Activación del servicio sustitutivo,
- Aviso previo por interrupción programada

A solicitud del usuario final y siempre que existan los supuestos, los Gestores se comprometen a erogar una indemnización también en caso de:

- Cierre erróneo por morosidad,
- Falta de lectura del contador por hechos imputables al gestor,
- Superación del tiempo máximo de espera en las ventanillas.

El usuario final tiene derecho a una indemnización en caso de que la empresa no cumpla con los estándares declarados. Por lo tanto, en caso de incumplimiento de cada uno de los niveles de calidad específicos indicados más arriba, la empresa pagará al usuario final una indemnización automática de 30 euros, que puede aumentar al doble o al triple, en proporción al tiempo para la efectuación de la prestación respecto al que se realiza el servicio en comparación con la del estándar (por ejemplo, si la prestación se efectúa en el doble de tiempo respecto al estándar previsto, se duplica la indemnización).

Para los contratos cesados o en los casos en que no sea posible proporcionar una indemnización en la factura, se preparará un cheque. En el documento de facturación, la causa de la detracción se indica como "indemnización por incumplimiento de los niveles específicos de calidad indicados en la Carta de la Servicio Hídrico Integrado y definido por Arera" incluso en forma abreviada. En el mismo documento debe indicarse que "el pago de la indemnización no excluye la posibilidad de que el usuario final solicite ante los ámbitos apropiados la indemnización por cualquier daño adicional sufrido".

En caso de morosidad, el tiempo para la prestación de la indemnización se calcula a partir del momento en que el usuario moroso

ha procedido a comunicar el pago de las sumas adeudadas, transmitiendo una copia del mismo.

En el caso de los usuarios de comunidades, en relación con los estándares de continuidad del servicio (duración de las suspensiones, activación del servicio sustituto y aviso previo), la indemnización automática se valoriza para cada usuario indirecto subyacente.

Para los estándares de continuidad del servicio, la suspensión del pago de las indemnizaciones está prevista, excepcionalmente, sólo con previa autorización de la Autoridad Nacional (ARERA), previa instancia motivada y documentada de la EGA (Autoridad Hídrica Toscana) competente, a la cual se ha dirigido el gestor.

En caso de incumplimiento de los otros aspectos presentes en la Carta, para la violación de los cuales no se prevé ninguna indemnización, salvo las ulteriores penalizaciones previstas por el Convenio de Adjudicación, el usuario final puede tutelarse mediante el procedimiento de reclamación.

## Casos de exclusión del derecho a la indemnización automática (Ref. Cap. 10.1 pág. 39 CdS)

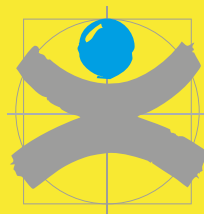
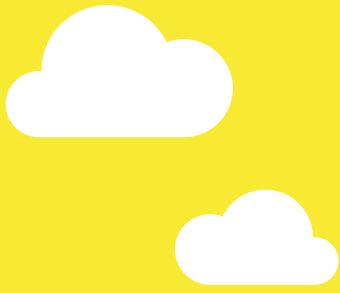
La obligación del Gestor de abonar al usuario final la indemnización prevista en la presente Carta no subsiste en los casos siguientes:

- el incumplimiento de los niveles específicos de calidad es atribuible a una de las causas clasificadas en los puntos a) y b) del punto 1.1.
- el contrato ha sido rescindido por morosidad
- en caso de que ya se haya pagado al usuario final una indemnización en el año solar (dos indemnizaciones en el caso de los estándares de continuidad del servicio) por inobservancia del mismo nivel específico
- en caso de reclamaciones u otra comunicación para las cuales no es posible identificar al usuario final porque no contienen las informaciones mínimas previstas en el presente RQSII.

El gestor, en los casos en que el usuario final resulte moroso, suspende el pago de la indemnización automática hasta el pago de las sumas adeudadas.

El usuario final no tendrá derecho a recibir una indemnización a solicitud, prevista para los cierres del contador efectuados a usuarios que ya se han puesto al día con una situación anterior de morosidad, cuando no hayan efectuado la comunicación del pago realizado en los tiempos y formas indicados en el aviso formal de incumplimiento enviado por la empresa, así como en la presente Carta y en el Reglamento.





**Publiacqua**

 **Autorità Idrica Toscana**  
