



SERVIZIO CLIENTI

numero verde
800 982 982 da rete fissa e
050 316 56 56 da mobile



AREA CLIENTI

MyAcque
www.acque.net



SEGNALAZIONE GUASTI

numero verde **800 983 389**
gratuito da rete fissa e mobile
attivo H24 7 giorni su 7



RECLAMI SCRITTI E INFORMAZIONI

Via Bellatalla 1,
56121 Ospedaletto, Pisa
reclami@pec.acquespa.it

MARIO ROSSI
VIA DELLE ACQUE, 123
56100 PISA PI

DATI FORNITURA

MARIO ROSSI

C.F. RSSMRA80A01G702C

VIA DELLE ACQUE 123

56100 PISA PI

TIPOLOGIA MISURATORE: Misuratore

Matricola Contatore: 123456789

Tipologia utenza	Uso Domestico
Tariffa applicata	Domestico residente
Numero persone residenti	3

Utenza servita da impianto di depurazione attivo

Ulteriori informazioni saranno disponibili su www.acque.net

RIEPILOGO CONSUMI

Consumo medio annuo 2026	100 mc
Consumo medio annuo 2027	100 mc
Numero minimo tentativi di lettura annui	2

Tipologia lettura	da	del	a	del	consumo
Stima	995	01/01/2026	1.017	31/03/2026	22

Consumo fatturato 22 mc

Il consumo stimato fatturato dal 01/01/2026 al 31/03/2026 è pari a 22 mc; il totale da pagare comprende consumi, quote fisse e altri addebiti/accrediti.

Vuoi ricevere bollette sempre in linea con i tuoi consumi reali?

Puoi comunicare l'autolettura registrandoti all'area clienti **MyAcque** su www.acque.net. Oppure chiamare il numero verde **800 982 982**, o inviare un sms al numero **3399942944** inserendo i tuoi dati come segue
codiceutenza#codicecliente#autolettura.



**TANTI MODI PER COMUNICARE
LA TUA AUTOLETTURA**



Quanto devo pagare?

entro il 03/09/2026

115,86 €

Per il pagamento utilizzare l'avviso pagoPA allegato
Le fatture precedenti risultano pagate (salvo errori o omissioni).



Che cosa pago?

BOLLETTA APERIODICA PER LA FORNITURA IDRICA PER CONSUMO STIMATO IN ACCONTO

Numero Fattura

Emessa il 04/08/2026

Periodicità fatturazione **trimestrale**

Periodo di riferimento 01/01/2026 - 31/03/2026

RIEPILOGO CORRISPETTIVI

EURO

QUOTA FISSA	16,61
ACQUEDOTTO	21,35
FOGNATURA	19,46
DEPURAZIONE	30,84
ONERI PEREQUAZIONE	2,16
Addebiti Accrediti extra Fattura	16,40
Totale imponibile	106,82
Totale IVA	9,04
TOTALE FATTURA	115,86

Non sono presenti consumi effettivi
riferiti ai periodi precedenti.

Nell'ultimo periodo non sono presenti consumi
effettivi utili a determinare il consumo medio
giornaliero.

I consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul
territorio gestito, suddivisi per tipologia di utenza,
sono disponibili su [www.acque.net/servizi/
consumi-medi-annui](http://www.acque.net/servizi/consumi-medi-annui).

NOTE CONSUMI

DETTAGLIO CONSUMI

PROSPETTO LETTURE E CONSUMI

Matricola contatore	dal	al	Tipo lettura	Da lettura	A lettura	Coefficiente	Consumo
1230018577	01/01/2026	31/03/2026	Stima	995	1.017	1	22

DETTAGLIO DEI CONSUMI

Tipo Periodo	dal	al	N°Giorni	Consumo Fatturato	Restituzione Acconti	Consumo Totale
Acconto	01/01/2026	31/03/2026	90	22		22

Scopri di più su www.acque.net

**BUONA, SICURA,
E CONTROLLATA**



Scopri le caratteristiche
dell'acqua di casa tua
su www.acque.net



QUADRO DI DETTAGLIO

QUOTA FISSA	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Quota Fissa Acquedotto Saldo	01/01/2026	31/03/2026	35,0363070 €/anno	90 giorni	1G	€ 16,61
Quota Fissa Fognatura Saldo	01/01/2026	31/03/2026	13,4755020 €/anno	90 giorni	1G	
Quota Fissa Depurazione Saldo	01/01/2026	31/03/2026	18,8657020 €/anno	90 giorni	1G	
ACQUEDOTTO	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Tariffa Agevolata Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,7116060 €/mc	14 mc	1G	€ 21,35
Tariffa Base Acconto	01/01/2026	31/03/2026	1,4232110 €/mc	8 mc	1G	
FOGNATURA	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Quota Consumo Fognatura Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,8843730 €/mc	22 mc	1G	€ 19,46
DEPURAZIONE	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Quota Consumo Depurazione Acconto	01/01/2026	31/03/2026	1,4020020 €/mc	22 mc	1G	€ 30,84
ONERI PEREQUAZIONE	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Oneri Perequazione UI1 Acquedotto Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0060000 €/mc	22 mc	1G	€ 2,16
Oneri Perequazione UI1 Depurazione Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0060000 €/mc	22 mc	1G	
Oneri Perequazione UI1 Fognatura Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0060000 €/mc	22 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Acquedotto Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0090000 €/mc	22 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Depurazione Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0090000 €/mc	22 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Fognatura Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0090000 €/mc	22 mc	1G	
Oneri Perequazione UI3 Acquedotto Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0179000 €/mc	22 mc	1G	
Oneri Perequazione UI3 Depurazione Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0179000 €/mc	22 mc	1G	
Oneri Perequazione UI3 Fognatura Acconto	01/01/2026	31/03/2026	0,0179000 €/mc	22 mc	1G	
ADDEBITI ACCREDITI EXTRA FATTURA	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Richiesta Deposito Cauzionale					00	€ 16,40

Totale Servizio Integrato 106,82

COD. iva	Descrizione	Aliquota	Imponibile	Imposta Euro	TOTALE IMPORTO
00	Fuori Campo vendita	0	16,40	0,00	€ 9,04
1G	Soggetti IVA 10%	10	90,42	9,04	

TOTALE FATTURA 115,86

TOTALE DA PAGARE 115,86



Modalità di Pagamento



DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE

Attivando la domiciliazione direttamente tramite la propria banca o Poste Italiane o gli sportelli aziendali.



ONLINE

Tramite la sezione "AREA CLIENTI" e dalla nostra APP, sul sito pagoPA, con l'APP IO, dal tuo home banking o con gli altri canali dedicati.



AVVISO PAGOPA

Presso gli uffici postali, banche e sportelli ATM e gli altri esercenti convenzionati tramite l'avviso allegato alla presente bolletta.



POS

Tramite POS presso tutti gli sportelli di Acque.



BONIFICO BANCARIO O POSTALE

Tramite bonifico bancario (da utilizzare solo in casi eccezionali quando non sia possibile utilizzare un'altra modalità).

Domicilia la tua bolletta e ottieni un vantaggio!

Se attivi la domiciliazione bancaria, ti restituiamo il **deposito cauzionale versato** e gli interessi maturati. E' semplice: basta recarsi in banca o all'ufficio postale con questi dati:

- **Tipo di mandato:** SDD CORE
- **Tipo di incasso:** RICORRENTE
- **Creditor Identifier:** IT380010000005175700482
- **Numero Mandato:** 46N311250001605332

Con la domiciliazione non dovrai più preoccuparti: l'importo sarà addebitato automaticamente, alla scadenza, in tutta sicurezza.



Fatturazione elettronica

Questo documento riporta i dati fiscali contenuti nella fattura elettronica originale che abbiamo trasmesso tramite Sistema di Interscambio (Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 07/03/2008). La fattura elettronica originale è disponibile nella tua area riservata sul sito web di Agenzia delle Entrate.

Qualità dell'acqua e del servizio

Su www.acque.net nella sezione "I miei diritti/Standard qualità contrattuale" sono disponibili gli indici qualitativi e quantitativi fissati dalla Carta dei Servizi e garantiti da Acque SpA. Come richiesto dall'art. 7.3 della delibera 586/2012/R/IDR le informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita sono disponibili su www.acque.net/acqua-di-casa-tua.

Segnalazione guasti

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Morosità

Dal 1 gennaio 2020 è entrata in vigore la Delibera ARERA n. 311/2019/R/idr con la quale sono state definite le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato. La bolletta deve essere pagata integralmente entro la data di scadenza. Se l'utente non provvede al pagamento entro tale data, decorsi 10 giorni solari dalla scadenza, in base alla delibera sopra richiamata, il Gestore avvia le comunicazioni e le azioni per il recupero del credito che, in base alla tipologia di utenza e, nell'ambito di un percorso temporale definito, possono causare - qualora la morosità persista - la limitazione del flusso idrico, la sospensione dell'erogazione, la disattivazione dell'utenza con rimozione del contatore e cessazione del contratto di fornitura. In tale ultima fattispecie, oltre al pagamento degli importi dovuti, l'utente è tenuto a stipulare un nuovo contratto con il Gestore. Le azioni per il recupero del credito comportano, di norma, l'addebito agli utenti interessati di costi ed interessi di mora nei limiti stabiliti dall'ARERA e previsti dalla normativa vigente, come peraltro disciplinato nel regolamento di utenza. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito www.acque.net. Si informa che il Regolamento del SII e la Carta del SII sono scaricabili dal sito internet aziendale, possono essere richiesti tramite il call center servizio commerciale oppure possono essere ritirati agli sportelli commerciali.



Informazioni sportelli

Non solo PuntoAcque: prova la videochiamata.

Vuoi interagire anche visivamente con un operatore del PuntoAcque ma preferisci farlo comodamente da casa o dall'ufficio? Da oggi puoi, prenotando una videochiamata e successivamente collegandoti via Google Meet, Microsoft Teams, Skype o Zoom il giorno e all'orario prescelto. Prova la videochiamata! È semplice e comoda. Basta accedere alla pagina di prenotazione e poi pensiamo a tutto noi. Visita www.acque.net/videochiamata

Prenota il tuo appuntamento al PuntoAcque.

Con l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa e limitare gli assembramenti all'interno dei nostri uffici, è stata introdotta la prenotazione obbligatoria per l'accesso al PuntoAcque. In questo modo, potrai recarti all'ufficio al pubblico più vicino quando sarà il tuo turno, il giorno concordato e all'orario stabilito, senza fare code. Per prenotare, puoi chiamare l'800 982 982 (da fisso) o lo 050 316 56 56 (da mobile) oppure online da www.acque.net/comunica-con-noi/puntoacque-uffici-al-pubblico/.

L'ufficio commerciale a te più vicino, al quale è possibile rivolgersi per il disbrigo delle pratiche commerciali, in alternativa al call-center, è il seguente:

PISA - PUNTOACQUE: Via A.Bellatalla, 1 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16.30, il sabato dalle 8.30 alle 12.30).

Indirizzi e orari di apertura di tutti gli uffici commerciali di AcqueSpA su www.acque.net/comunica-con-noi/puntoacque-uffici-al-pubblico/

Informazioni sulla tariffa

TARIFE PROVVISORIE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER L'ANNO 2026, predisposte dall'Autorità Idrica Toscana (AIT) ed approvate con propria deliberazione del Consiglio Direttivo n°13 del 28/10/2024. Le stesse sono applicate da Acque ai sensi di quanto previsto dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) con deliberazione n. 639/2023/R/IDR art. 8.2, lett. b, nelle more della definitiva approvazione da parte di ARERA.

Uso Domestico Residente 3 componenti nucleo familiare

SCAGLIONE	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE	TOTALE
da 0 a 55	0,711606	0,884373	1,402002	2,997981
da 56 a 135	1,423211	0,884373	1,402002	3,709586
oltre 135	3,284747	0,884373	1,402002	5,571122
quota fissa annua	35,036307	13,475502	18,865702	67,377511

Gli scaglioni sono espressi su base annua, in caso di variazioni la tariffa viene applicata pro die.

COMPONENTI TARIFFARIE PEREQUATIVE

Le componenti UI sono componenti tariffarie perequative definite dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti. Ciascuna di esse è stata istituita con una specifica finalità come di seguito illustrato. Tali componenti sono applicate come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, fognatura e depurazione e vengono versate dal Gestore alla CSEA (Cassa Servizi Energetici e Ambientali) che provvede alla riscossione degli introiti e alla successiva erogazione a favore delle imprese secondo regole emanate da ARERA.

UI1: istituita con deliberazione ARERA n°6/2013/R/COM è destinata alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 20 maggio 2012, del 24 agosto 2016 e successivi, del 21 agosto 2017 e dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dal 1° maggio 2023.

UI2: istituita con deliberazione ARERA n°664/2015/R/IDR per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

UI3: istituita con deliberazione ARERA n°897/2017/R/IDR è destinata alla copertura dei costi del bonus acqua da erogare ai nuclei familiari in condizioni economiche disagiate. Non viene applicata alle utenze del SII in condizioni di disagio economico sociale.

UI4: istituita con deliberazione ARERA n°580/2019/R/IDR alimenta il Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'Art. 58 della Legge 221/2015.

Quota da recupero efficienza: istituita con deliberazione ARERA n°639/2021/R/IDR alimenta il conto del "Fondo per la promozione dell'innovazione nel servizio idrico integrato". Tale componente viene applicata per il periodo in cui la stessa risulti valorizzata dall'Ente di governo d'ambito di riferimento.

Bonus Sociale Idrico

Bonus Sociale Idrico: si informa che con la Delibera ARERA n. 897/2017 e 227/2018 è stato istituito il Bonus Sociale Idrico.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda presso i Comuni o i CAF come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157. Sono in corso di definizione le modalità applicative per l'erogazione automatica delle agevolazioni, che saranno oggetto di appositi provvedimenti da parte delle autorità competenti.

Indipendentemente dai tempi necessari per la predisposizione degli strumenti informatici, il bonus 2021 sarà comunque riconosciuto agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate.

Maggiori informazioni sul sito https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm



Comunicazioni dell'autorità

Non ci sono comunicazioni.

Riempimento piscine: le regole dell'Autorità Idrica Toscana

Piscine private:

È vietato l'uso dell'acqua proveniente da pubblico acquedotto per il riempimento delle piscine private. Gli utenti interessati possono utilizzare pozzi regolarmente denunciati alla Regione Toscana oppure rifornirsi tramite autobotti.

Piscine aperte al pubblico:

Previa verifica delle condizioni di approvvigionamento e di funzionamento del servizio idrico locale, può essere richiesto l'uso dell'acqua della rete acquedottistica per le piscine pubbliche o ad uso collettivo inserite in strutture turistico-alberghiere, agrituristiche o ricettive.

Per maggiori informazioni consulta le pagine www.autoritaidrica.toscana.it/gli-utenti/famiglie/riduzione-consumi e www.acque.net/servizi/riempimento-piscine.

Agevolazioni perdite occulte

Sono considerate occulte le perdite di acqua che si verificano sugli impianti idrici privati dopo il misuratore (contatore), siano essi interrati o incassati. Si tratta di perdite che non affiorano e che non sono rilevabili con le normali attività di controllo dell'utente sui propri beni. Per questo motivo possono talora essere individuate con notevole ritardo e comportare costi gravosi.

Al fine di tutelare i propri utenti - cui spetta comunque il compito di vigilare sullo stato e sul funzionamento dell'impianto interno - Acque SpA, nel caso che a seguito di una lettura del contatore si evidenzino consumi significativamente superiori allo storico, segnala la possibile esistenza di una perdita occulta e la possibilità di richiedere le agevolazioni previste.

La richiesta dovrà essere presentata entro 25 giorni solari dalla scadenza della fattura che riporta il consumo anomalo, allegando una relazione sintetica di chi ha effettuato la riparazione accompagnata da documentazione fotografica. Nei casi in cui non si disponga della documentazione da allegare entro la scadenza dei 25 giorni, questa potrà essere trasmessa anche successivamente, ma comunque entro 60 giorni solari dalla scadenza della fattura.

Le agevolazioni sono applicabili ai consumi superiori a 50 metri cubi e che superano di almeno il 50% il consumo medio di riferimento della singola utenza, e consistono:

- Per i consumi fino a 10 volte il consumo storico dell'utenza, nell'applicazione della tariffa base ridotta del 50% ai consumi imputabili, escludendo le quote di tariffa di fognatura e di depurazione nel caso in cui la dispersione di acqua non sia defluita in fognatura.
- Per i consumi oltre 10 volte il consumo storico dell'utenza, nell'applicazione della tariffa base ridotta a un decimo (1/10).

Per le utenze condominiali o quelle con unica fascia, ai consumi attribuibili alla perdita occulta, si applica la tariffa scontata del 50%.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la pagina www.acque.net/come-fare-per/pratiche/perdita-idrica/

Informazioni per rimborso fognatura e depurazione (Delibera AIT n. 12 del 26/02/2010)

È possibile ottenere un parziale rimborso delle quote di tariffa di fognatura e depurazione per le sole utenze domestiche allacciate alla fognatura mista che abbiano sostenuto una spesa per il servizio di autospurgo della propria fossa settica. Tale rimborso riguarda sia le utenze singole (rimborso pari al 25% del costo annuo addebitato in bolletta da Acque per i servizi di fognatura e depurazione) che le utenze condominiali (analogo rimborso, pari al 20%). Per dettagli e richieste è possibile consultare la pagina www.acque.net/spurgo-fognatura-mista.

Per comunicare con noi

CALL-CENTER

- Per informazioni o pratiche (allacciamento, cessazioni, volture, variazioni, etc.) può chiamare da telefono fisso il numero verde gratuito 800 982 982, oppure da telefono mobile il numero 050 316 56 56 (costo dipendente da gestore telefonico dell'utente), attivi da lunedì a venerdì dalle 9 alle 18 e il sabato dalle 9 alle 13.
- Per segnalare un guasto: il pronto intervento per segnalazioni disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde 800 983 389.

ONLINE

- Il sito internet www.acque.net per avere tutte le informazioni sul servizio idrico.
- MyAcque (<https://my.acque.net>) per gestire la propria utenza, il proprio contratto, comunicare l'autolettura, svolgere pratiche e pagare le bollette con carta di credito.



Regolamento e Carta dei Servizi

Il Regolamento di Fornitura del Servizio Idrico Integrato è il documento che disciplina i rapporti contrattuali intercorrenti fra il Gestore e gli utenti, nonché coloro che, pur non essendo utenti, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni relative al Servizio Idrico Integrato. A partire dal 1° luglio 2022 è entrato in vigore il nuovo Regolamento del SII valido su tutto il territorio toscano. Per la regolazione di aspetti afferenti alle specificità del territorio gestito da Acque è stato predisposto un Addendum ad hoc. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di utenza e rappresenta il documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione. La Carta del Servizio definisce inoltre i livelli migliorativi del gestore Acque rispetto ai livelli nazionali.

Il Regolamento, l'addendum al Regolamento e la Carta del Servizio Idrico Integrato sono approvati dall'Autorità Idrica Toscana e recepiscono le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e se ne conformano automaticamente anche prima della loro formale integrazione.

I documenti sono disponibili in versione completa accedendo alla pagina:

<https://www.acque.net/carta-del-servizio-e-regolamento/>

Presentare un reclamo

Ai sensi dell'art. 4.3.6 della Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato è possibile presentare formale reclamo ad Acque Spa con una delle seguenti modalità:

- utilizzando il modulo scaricabile dalla pagina www.acque.net/i-miei-diritti/tutela-degli-utenti/
- in forma libera, indicando nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (solo se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (acquedotto, fognatura e/o depurazione).

Il reclamo può essere inviato utilizzando uno dei seguenti canali:

- PEC a reclami@pec.acquespa.it
- Posta ordinaria ad Acque SpA, via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
- Fax allo 050 843946
- Agli uffici al pubblico/PuntoAcque

Strumenti di tutela

L'utente che non ritiene di aver ricevuto una risposta soddisfacente a una richiesta di rettifica di fatturazione o a un reclamo, e comunque non prima che siano trascorsi 50 giorni dalla loro presentazione, può fare richiesta di conciliazione presso l'Organismo conciliativo del Servizio Idrico Toscano collegandosi alla pagina <https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it>.

Ulteriormente, l'utente può accedere agli strumenti di tutela per i reclami e per le controversie messi a disposizione dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) collegandosi alla pagina www.sportelloperilconsumatore.it

Comunicazione dell'autolettura

È possibile comunicare la lettura del proprio contatore attraverso i seguenti canali di contatto:

- via sms o Telegram
- dallo sportello online MyAcque
- agli uffici al pubblico
- al call-center, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18 e il sabato dalle 9 alle 13:

numero verde gratuito 800 982 982 (da telefono fisso)

numero di rete fissa 050 316 56 56 (da telefono mobile, costo della chiamata variabile a seconda del piano tariffario dell'utente).



Comunicazione per utenza domestica residente nella fase definitiva della riforma TICS

L'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Deliberazione 665/2017 ha indicato i nuovi criteri tariffari da applicare agli utenti finali del Servizio Idrico Integrato.

In particolare, per gli utenti Domestici Residenti ha previsto l'introduzione della cosiddetta tariffa pro-capite che varia rispetto al numero dei componenti il nucleo familiare (CNF), e include una fascia di consumo agevolata (definita anch'essa in funzione del numero dei componenti dello stesso nucleo familiare) che garantisce una tariffa ridotta fino a 50 litri a persona al giorno (equivalente a 18,25 metri cubi annui a persona).

Per il territorio gestito da Acque, l'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha dato definitiva attuazione alla citata delibera ARERA approvando:

- la nuova struttura dei corrispettivi che sarà applicata dal 1° gennaio 2022 (delibera di Consiglio Direttivo n. 10 del 12/11/2021)
- il "Regolamento regionale AIT per le modalità di trasmissione ai Gestori del servizio idrico integrato e l'utilizzo ai fini tariffari del numero di componenti del nucleo familiare (CNF) delle utenze residenziali" che regola la raccolta dei dati relativi al numero di componenti per applicare la riduzione della tariffa alle famiglie numerose (delibera di Consiglio Direttivo n. 25 del 22/12/2021).

Quindi a partire dal 1/1/2022 Acque applica le tariffe per gli Usi Domestico Residente e Domestico Condominiale sulla base del numero di CNF di cui ha avuto informazione dall'Anagrafe dei Comuni o dichiarazione dell'Amministratore di condominio, senza effetti retroattivi per i periodi antecedenti a tale data.

L'utente diretto ed indiretto, per il tramite dell'Amministratore di condominio o altro delegato individuato dall'assemblea dei condomini, può richiedere ad Acque una rettifica del calcolo, ove il dato effettivo dei componenti del nucleo familiare risulti errato, dietro presentazione di idonea documentazione, trasmettendo il modulo di dichiarazione - debitamente compilato - per mezzo posta ordinaria, fax, e-mail, PEC, sito internet o direttamente agli uffici al pubblico (PuntoAcque).

Qualora l'utente in passato abbia già provveduto all'invio della dichiarazione, dovrà inviare una nuova dichiarazione solo nel caso in cui ci sia stata una variazione del numero di componenti del proprio nucleo, come previsto all'art. 4 del Regolamento sopra citato.

Sia il Regolamento Regionale AIT che il fac-simile del modulo/dichiarazione per la comunicazione dei componenti sono scaricabili dalla pagina web www.acque.net/i-miei-diritti/tariffe/.

Il modulo può essere richiesto anche presso gli uffici al pubblico (PuntoAcque) o al call center.

Privacy

Acque SpA, con sede a Empoli in Via Garigliano, nella qualità di titolare, tratta i tuoi dati esclusivamente per le finalità amministrative e contabili propriamente riferite all'attività svolta, anche in occasione della loro comunicazione a terzi. Informazioni dettagliate, anche in ordine al tuo diritto di accesso e agli altri tuoi diritti, sono riportate nell'informativa completa disponibile su www.acque.net o presso gli uffici al pubblico a gestione diretta o in convenzione.

Registrati su **MyAcque**



Anno 2025 - Standard specifici e generali di qualità contrattuale
Informativa art.78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera ARERA 655/2015/R/idr

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/idr sono stati introdotti a livello nazionale standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici. Gli stessi sono stati approvati dall'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 21/2016 del 22 luglio 2016 e modificati/integrati con le successive deliberazioni n.16/2019, n.5/2021, n.7/2022, n.12/2024 e n. 4/2026.

Di seguito sono riportati gli standard di qualità contrattuale di competenza di Acque, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, in vigore per l'anno 2025 ed il relativo grado di rispetto.

Gli standard si articolano in due categorie: quelli specifici, che prevedono l'erogazione di un indennizzo automatico all'utente finale in caso di prestazioni non conformi, e quelli generali.

Tabella riassuntiva degli standard specifici

Indicatore	Standard	Tempi medi	Grado di rispetto 2025
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	11,09	97%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	11,73	97%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	14,82	94%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	3,12	89%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,36	95%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	3,84	99%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	9,5	91%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,15	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	15,5	40%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	4,49	100%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto	3,14	96%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto o di richiesta riattivazione	2,49	98%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	0,67	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,68	97%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg dalla stipula del contratto o di richiesta di riattivazione	-	n.r.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	2,07	99%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	-	n.r.
Tempo per la risposta a reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	13,65	97%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	9,04	99%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	3,00	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	1,06	98%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	-	n.r.
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,59	94%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	1,1	99%

n.r.: standard per i quali nel corso del 2025 il Gestore non ha registrato eventi

Tabella riassuntiva standard specifici

Indicatore	Standard	Tempi medi	Grado di rispetto 2025
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	9,84	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	12,37	100%
Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,78	100%
Erogazione del Bonus Idrico Integrativo	prima bolletta emessa dalla fine del mese successivo alla trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte del Comune		100%
Termine per il pagamento della bolletta	minimo 20 giorni solari dalla data di emissione		100%
Periodicità di fatturazione: N° bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno per consumi <= 100mc		100%
	3/anno per consumi da 101mc a 1000mc		100%
	4/anno per consumi da 1001mc a 3000mc		100%
	6/anno per consumi > 3000 mc		100%

Tabella riassuntiva degli standard generali

Indicatore	Standard e percentuale minima di rispetto	Tempi medi	Grado di rispetto 2025
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	23,31	81%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	26,18	79%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	24	85%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,66	99%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	40,75	67%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	1,17	97%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle chiamate telefoniche risposte entro il tempo massimo di 120 secondi	41,84	98%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di segnalazioni da parte di Autorità Pubbliche	90% delle prestazioni entro 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	1,57	96%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	10,09	99%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	0,76	100%
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti		0,76
	Media sul totale delle prestazioni		
Livello del servizio telefonico (LS)	>= 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi		12 su 12
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi		12 su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	<=240 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi		12 su 12

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità Acque corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico. Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta". Gli indennizzi sono pari a:

- 30€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard;
- 60€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard;
- 90€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

La progressione dell'indennizzo non è prevista per gli standard "Fascia di puntualità per gli appuntamenti" e "Periodicità di fatturazione".

È prevista l'erogazione di un indennizzo fisso pari a 30€ in caso di:

- erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile;
 - erronea disattivazione di utente domestico residente;
 - erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
 - erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;
- È prevista l'erogazione di un indennizzo fisso pari a 10€ in caso di:
- anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
 - erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;
 - mancato invio del sollecito bonario.

Per la mancata erogazione nei tempi del Bonus Idrico Integrativo l'indennizzo è pari a 10€.