

Autorità Idrica Toscana

***Carta del Servizio Idrico
Integrato***

Acque s.p.a.

Autorità Idrica Toscana

Sommario

1	Premessa	4
2	Aspetti generali.....	5
2.1	Il Soggetto Gestore	5
2.2	Principi fondamentali.....	5
2.2.1	Uguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
2.2.2	Continuità	6
2.2.3	Partecipazione	6
2.2.4	Comportamento del personale	6
2.2.5	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	6
2.2.6	Efficacia ed Efficienza.....	6
2.2.7	Sostenibilità uso risorsa idrica	6
2.2.8	Digitalizzazione	7
3	Definizioni	7
4	Standard di qualità del servizio idrico integrato.....	13
4.1	Avvio del rapporto contrattuale	13
4.1.1	Tempo di preventivazione per allacciamenti all’acquedotto e alla fognatura.....	13
4.1.2	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici.....	14
4.1.3	modalità di richiesta ,contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori e validità del preventivo.....	14
4.1.4	Preventivi standardizzabili	15
4.1.5	Tempo di esecuzione dell’allacciamento all’acquedotto e fognatura	16
4.1.6	Tempo di esecuzione dei lavori semplici e complessi.....	17
4.1.7	Tempo di attivazione	17
4.1.8	Tempo e modalità di riattivazione della fornitura su richiesta dell’utente (subentro).	18
4.1.9	Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o disattivazione per morosità.....	18
4.1.10	Modalità e tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente	19
4.1.11	Modalità per la richiesta di voltura.....	19
4.1.12	Voltura a titolo gratuito	20
4.1.13	Tempo di esecuzione della voltura.....	20
4.2	Accessibilità al servizio	21
4.2.1	Tempo massimo per l’appuntamento concordato.....	21
4.2.2	Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato.....	21
4.2.3	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....	22
4.2.4	Sportelli: orario di apertura al pubblico e modalità di accesso	22
4.2.5	Sportelli: tempo di attesa	23
4.2.6	Sportelli on line (pratiche via telematica): Obblighi e contenuti minimi	23

Autorità Idrica Toscana

4.2.7	Facilitazioni per utenze particolari.....	23
4.2.8	Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni Call-center	23
4.2.9	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico.....	24
4.2.10	Tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento	24
4.3	Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione	25
4.3.1.	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	25
4.3.2.	Rettifiche di fatturazione.....	25
4.3.3.	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	26
4.3.4.	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	26
4.3.5.	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione.....	26
4.3.6.	Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	27
4.4	Gestione del rapporto contrattuale	28
4.4.1.	Fatturazione e lettura dei contatori	28
4.4.2.	Tempo per l'emissione della fattura.....	30
4.4.3.	Periodicità di fatturazione	31
4.4.4.	Modalità e strumenti di pagamento.....	32
4.4.5.	Ritardato pagamento e morosità	32
4.4.6.	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	32
4.4.7.	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore.....	33
4.4.8.	Sostituzione del misuratore.....	34
4.4.9.	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	34
4.4.10.	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione.....	35
5	Continuità del servizio	35
5.1	Continuità e servizio di emergenza	36
5.2	Preavviso per interventi programmati	36
5.3	Durata delle interruzioni programmate	36
5.4	Pronto intervento	36
6	Informazione all'utenza.....	37
6.1	Accesso alla documentazione in possesso di Acque S.p.a.	37
6.2	Trattamento della privacy da parte di Acque S.p.a.	38
6.3	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	39
6.4	Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato.	39
7	Indennizzi all'utente	39
7.1	Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	41
7.2	Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico	41
7.3	Ulteriori strumenti di tutela.....	42

Autorità Idrica Toscana

1 Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata da Acque S.p.a. dal 1 novembre 2024 in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U, n.72 del 29/10/2013.

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

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.

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

- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di Acque S.p.a. quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio.
- Indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte di Acque S.p.a.
- Indica le modalità per proporre le vie conciliative e le procedure alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento di tutela dell'utenza" quale allegato alla presente Carta;
- Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese da Acque S.p.a. alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, Acque S.p.a. informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dalle Autorità competenti, secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

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

La Carta verrà consegnata a tutti gli utenti che ne faranno richiesta ed una sua sintesi sarà distribuita al

Autorità Idrica Toscana

momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà, altresì, quindi, essere richiesta, per iscritto o telefonicamente, agli uffici di Acque S.p.a. riportati in allegato e comunque consultabili dal sito www.acque.net. Potrà inoltre essere scaricata dal dall'indicato sito di Acque S.p.a. e dal sito dell'Autorità Idrica Toscana (www.autoritaidrica.toscana.it)

L'approvazione e le successive modifiche della Carta saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

1.1 Procedura di Revisione e Verifica

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo 6 "Informazioni all'utenza Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità Idrica Toscana dopo un percorso di confronto con Acque Spa, con le associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazioni all'utenza".

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

2 Aspetti generali

2.1 Il Soggetto Gestore

Acque S.p.a. è un'azienda i cui soci pubblici, che sono espressione dei comuni del territorio servito (Aquapur S.p.a., Cerbaie S.p.a., Alia Servizi Ambientali S.p.a., GEA S.p.a. in liquidazione, Consorzio Coad in liquidazione ed i Comuni di Crespina e Chiesina Uzzanese, detengono complessivamente il 55% del capitale sociale. Il rimanente 45% è detenuto dalla società ABAB S.p.a. il cui socio di riferimento è la società ACEA S.p.a di Roma. Acque S.p.a. gestisce dall'1 gennaio 2002, in virtù di una concessione ventennale successivamente prolungata al 31/12/2031, il servizio idrico integrato sul territorio dell'ATO2 Basso Valdarno costituito dai seguenti Comuni:

Altopascio; Bientina; Buggiano; Buti; Calci; Calcinaia; Capannoli; Capannori; Capraia e Limite; Casciana Terme-Lari; Cascina; Castelfiorentino; Castelfranco di Sotto; Cerreto Guidi; Certaldo; Chianni; Chiesina Uzzanese; Empoli; Fauglia; Fucecchio; Gambassi Terme; Lajatico; Lamporecchio; Larciano; Lorenzana-Crespina; Marliana; Massa e Cozzile; Monsummano Terme; Montecatini Terme; Montaione; Montecarlo; Montelupo Fiorentino; Montespertoli; Montopoli in Val d'Arno; Palaia; Peccioli; Pescia; Pieve a Nievole; Pisa; Poggibonsi; Ponsacco; Pontedera; Ponte Buggianese; Porcari; San Gimignano; San Giuliano; San Miniato; Santa Croce sull'Arno; Santa Maria a Monte; Terricciola; Uzzano; Vecchiano; Vicopisano; Villa Basilica; Vinci.

2.2 Principi fondamentali

Acque S.p.a. basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali :

2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione, condizioni sociali ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Acque S.p.a. si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Acque S.p.a. si impegna ad agire, nei confronti degli

Autorità Idrica Toscana

utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2.2 Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

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

2.2.3 Partecipazione

L'utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulla proprie problematiche può avanzare proposte. Per gli aspetti di relazione con l'utente, Acque S.p.a. garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

Acque S.p.a. acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

2.2.4 Comportamento del personale

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

I dipendenti di Acque S.p.a. sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Acque S.p.a. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

2.2.6 Efficacia ed Efficienza

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

2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica

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

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

2.2.8 Digitalizzazione

Acque si impegna a tradurre la sostenibilità in azioni concrete e ad agire adeguandosi alle indicazioni normative tempo per tempo promosse in materia di Trasformazione Digitale. A tale scopo si impegna ad investire nell'innovazione e nello sviluppo digitale, per mettere a disposizione dell'utente finale numerosi strumenti, offrendo nuove opportunità di relazione e di gestione del proprio contratto, semplificando l'accesso ai servizi offerti e rafforzandone diritti e trasparenza.

A motivo di ciò, i mezzi e gli strumenti per garantire gli standard della Carta del Servizio potranno diversificarsi e variare nel tempo, per garantire il continuo miglioramento, nell'ottica dell'economicità e della sostenibilità.

3 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo ossia il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il gestore riceve la documentazione richiesta;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR (Interactive Voice Responder)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di Acque S.p.a., escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ex-AEEGSI)** è l'Ente, istituito ai sensi della legge n. 481/95, al quale il Governo ha trasferito "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici";
- **Autorità idrica Toscana** è l'ente dotato di personalità giuridica istituito con la Legge Regionale Toscana n.

Autorità Idrica Toscana

69/2011;

- **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto da Arera- in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M 13 ottobre 2016- con deliberazione 897/2017/R/idr;
- **Bonus sociale idrico integrativo** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del S.I.I., ove approvato dall'Autorità Idrica Toscana;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **causa di forza maggiore** per mancato rispetto standard sono atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII
- **data di invio è:**
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax oppure la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo di Acque S.p.a.;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo di Acque S.p.a. o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax oppure la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo di Acque S.p.a.;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Autorità Idrica Toscana

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati da Acque S.p.a. all’Autorità Idrica Toscana e ad AEEGSI;
- **depurazione** è l’insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **D.M. 21 aprile 2017 n. 93** è il Decreto Ministeriale recante “Disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea”
- **D.P.C.M. 29 agosto 2016** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”
- **disattivazione della fornitura** è l’interruzione dell’erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale ;
- **fognatura** è l’insieme delle infrastrutture per l’allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ossia Acque S.p.A.;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l’importo riconosciuto all’utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **interruzione (o sospensione) del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente, o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni (o sospensioni) non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l’ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla **continuità** del servizio;
- **interruzioni (o sospensioni) programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l’esecuzione a regola d’arte di nuovi allacciamenti

Autorità Idrica Toscana

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

- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte di Acque S.p.a. del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **livello di pressione** è la misura della forza per unità di superficie esercitata dall'acqua sulle pareti interne della condotta espressa in atmosfere, o in metri di colonna d'acqua;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **misuratore** è il dispositivo posto di norma al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal Sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **perfezionamento del contratto** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al gestore si intende la sottoscrizione, quando espressamente prevista, e/o la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi, esclusi i casi in cui questi siano addebitati sulla prima bolletta;
- **piano d'Ambito** è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D.Lgs.152/2006;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato di norma il misuratore dei

Autorità Idrica Toscana

volumi

- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.p.c.m. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione della fornitura** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa per morosità;
- **richiesta di informazione** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **REMSI** è l'Allegato A della deliberazione n. 311/2019/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il testo per la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
- **RQSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 655/2015/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **RQTI** è l'Allegato A della deliberazione n. 917/2017/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizio che lo compongono;
- **servizio di consulenza presso gli Urp** è un servizio gestito in collaborazione con le amministrazioni comunali e preposto all'accoglimento dell'utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate, aperto in giorni ed orari che il Gestore renderà noti alla propria utenza tramite sito ed altre forme di comunicazione;
- **servizio sostitutivo di emergenza:** per interruzioni che interessano meno di 10.000 abitanti consiste nel garantire una dotazione pro-capite di almeno 25 litri al giorno, per le altre interruzioni la dotazione pro-capite deve essere di almeno 10 litri al giorno. Tale disponibilità della capacità potenziale di distribuzione viene assicurata a mezzo autobotte o con contenitori di plastica o tramite la presenza di un punto di erogazione limitrofo ovvero mediante la rialimentazione della rete per almeno 6 ore, anche non consecutive, tra le 7.00

Autorità Idrica Toscana

e le 19.00;

- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con Acque per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente;
- **sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo di Acque S.p.a., di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **TIMSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 218/2016/R/IDR, così come integrato dalla deliberazione 609/2021/R/IDR emanata da ARERA, riguardante il Testo della regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale;
- **utente (o utente finale)** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I.;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, il gestore del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura; fanno parte di tale categoria gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad uso pubblico non disalimentabile (ospedali e strutture ospedaliere, casa di cura ed assistenza, presidi operativi di urgenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui un'eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello stato, tra cui le "bocche antincendio")
- **utenza condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Le utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle utenze finali
- **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **utenti vulnerabili** sono i portatori di handicap, i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai

Autorità Idrica Toscana

servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.;

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

4 Standard di qualità del servizio idrico integrato

Gli standard di qualità si suddividono in specifici e generali. Per gli standard specifici di qualità si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni di Acque S.p.a., ed il loro mancato rispetto determina l'erogazione di un indennizzo all'utente.

Per gli standard generali di qualità del servizio si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni di Acque S.p.a. e il loro mancato rispetto può essere oggetto di penalità e sanzioni.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta. I motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza dei permessi, mancata esecuzione dei lavori di competenza dell'Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione. Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di atti autorizzativi.

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

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

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta di preventivo e la data di invio da parte di Acque S.p.a. del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici e fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Preventivazione (allacciamenti)	Tempo
Preventivo per allacci idrici e fognari senza sopralluogo	5 giorni lavorativi dalla richiesta
Preventivo per allacci idrici e fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi dalla richiesta

Autorità Idrica Toscana

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

- a) il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento posticipato);
- b) sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

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

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di Acque S.p.a., della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte di Acque S.p.a..

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

Preventivazione (lavori)	Tempo
Preventivo per esecuzione lavori semplici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi dalla richiesta
Preventivo per esecuzione lavori complessi con sopralluogo	20 giorni lavorativi dalla richiesta

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

- a) il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento posticipato);
- b) sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

4.1.3 modalità di richiesta ,contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori e validità del preventivo

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

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;

Autorità Idrica Toscana

- c) i dati identificativi del richiedente;
 - d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
 - e) la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta di preventivo del richiedente;
 - f) la data di invio del preventivo al richiedente;
 - g) la tipologia d'uso;
 - h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
 - i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento di fornitura. In particolare devono essere indicati i corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non in maniera standardizzabile, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
 - j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
 - k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
 - l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
 - m) la durata di validità del preventivo (non inferiore a tre mesi). L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta). Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore, salvo il caso in cui, rispetto al momento della iniziale redazione del preventivo, siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche eccezionali dovute ad esempio a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa, alla presenza di infrastrutture di terzi, o altre non prevedibili. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.
 - n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto di Acque S.p.a. nel caso di lavori complessi.
- Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:
- o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;

4.1.4 Preventivi standardizzabili

Autorità Idrica Toscana

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

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

Preventivazione (standardizzabile)	Tempo
Preventivo standardizzabile in forma scritta	10 giorni lavorativi dalla richiesta

4.1.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte di Acque S.p.a..

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

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

Allacciamenti	Tempo
Esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di Lavori semplici	15 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di Lavori semplici	20 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di Lavori complessi	30 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di Lavori complessi	30 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo

Autorità Idrica Toscana

di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di Acque S.p.a. e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

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

4.1.6 Tempo di esecuzione dei lavori semplici e complessi.

1 Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, e la data di completamento dei lavori da parte di Acque S.p.a..

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

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice o un lavoro complesso.

Lavori semplici e complessi	Tempo
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione lavori complessi	30 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo

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

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

4.1.7 Tempo di attivazione

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

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

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

Attivazione della fornitura	Tempo
-----------------------------	-------

Autorità Idrica Toscana

Attivazione	5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
-------------	---

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

4.1.8 Tempo e modalità di riattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (subentro).

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

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

Riattivazione della fornitura a richiesta dell'utente	Tempo
Riattivazione semplice	5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
Riattivazione con modifica della portata	10 giorni lavorativi dalla definizione del contratto

La richiesta di riattivazione, ossia di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo ad Acque S.p.a. rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, oppure da un nuovo utente finale.

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

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

4.1.9 Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o disattivazione per morosità

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

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

Riattivazione a seguito di morosità	Tempo
-------------------------------------	-------

Autorità Idrica Toscana

Riattivazione a seguito di morosità	2 giorni feriali dalla comunicazione del pagamento, salvo diversa volontà dell'utente.
-------------------------------------	--

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

L'avvenuto pagamento può essere comunicato ad Acque S.p.a. tramite i canali di contatto disponibili al pubblico: servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di pagamento, per posta elettronica fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

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

4.1.10 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

Disattivazione della fornitura	Tempo
Disattivazione	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

4.1.11 Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, preferibilmente attraverso i canali digitali disponibili (sito e app MyAcque), purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Autorità Idrica Toscana

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

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

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

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

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui Acque S.p.a. accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

4.1.12 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso, Acque S.p.a.:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 4.1.13, previo pagamento di eventuali bollette insolute sull'utenza da volturare da parte del richiedente la voltura;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'imposta di bollo, di quanto previsto dalla lettera a) del presente capoverso e della fattura che sarà emessa a saldo per l'utenza cessante, potrà essere richiesto da Acque S.p.a. al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

4.1.13 Tempo di esecuzione della voltura

Autorità Idrica Toscana

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

Voltura	Tempo
Esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi dalla richiesta

Nei casi di cui al precedente articolo 4.1.11, qualora Acque S.p.a. eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte di Acque S.p.a.:

- a) dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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

Appuntamento concordato	Tempo
Appuntamento concordato (compreso appuntamento per la verifica del misuratore e della pressione)	7 giorni lavorativi dalla richiesta

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato (compreso quello per la richiesta di verifica del contatore o della misura della pressione) è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo stabilito per la verifica del misuratore.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute ad Acque S.p.a. oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate da Acque S.p.a. come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

4.2.2 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata. Acque S.p.a. ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'utente, senza che ne sia dato congruo

Autorità Idrica Toscana

preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, Acque S.p.a. addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

4.2.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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

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

Appuntamento concordato	Tempo
Fascia di puntualità per l'appuntamento concordato	3 ore

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale di Acque S.p.a. per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

Acque S.p.a. ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

4.2.4 Sportelli: orario di apertura al pubblico e modalità di accesso

Negli sportelli dedicati, ai quali è possibile accedere anche mediante appuntamento preventivamente fissato, vengono espletate le pratiche tecnico-commerciali. Gli stessi rappresentano anche un canale attraverso il quale l'utente può comunicare l'autolettura.

Acque S.p.a. per ciascuna Provincia in cui fornisce il servizio a più del 5% delle proprie utenze, garantisce la presenza di uno o più sportelli dedicati (Punto Acque) che assicurino almeno 44 ore settimanali di apertura con orario continuato dal lunedì al venerdì e il sabato mattina, secondo quanto disposto dalla delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.. Prima di recarsi allo sportello è consigliabile consultare gli orari aggiornati. Gli stessi sono pubblicati sul sito internet, indicati in fattura, affissi agli sportelli e possono essere richiesti al numero verde commerciale. Le modifiche riguardanti gli orari di apertura degli sportelli al pubblico devono preventivamente essere concordate con l'Autorità Idrica Toscana.

Il gestore mette a disposizione modalità di esecuzione delle pratiche commerciali (videochiamata) e dei preventivi da remoto, utilizzando i principali applicativi WEB (a titolo esemplificativo TEAMS, ZOOM, MEET, SKYPE)

Gli appuntamenti per i PuntoAcque e per la videochiamata possono essere fissati accedendo all'apposita pagina disponibile sul sito di Acque S.p.A. all'indirizzo <http://www.acque.net/uffici-al-pubblico> o mediante

Autorità Idrica Toscana

altri canali messi a disposizione dal gestore.

4.2.5 Sportelli: tempo di attesa

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

Il tempo massimo di attesa per ogni singolo utente non deve essere superiore ad un ora.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato allo sportello è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'appuntamento per uno dei suoi sportelli da parte Utente finale e il giorno in cui l'agenda dà disponibilità dell'appuntamento in detta sede.

Nel calcolo dello standard e ai fini della corresponsione dell'indennizzo si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento dello standard individuato.

Attesa agli sportelli	Tempo
Tempo medio di attesa	15 minuti
Tempo massimo di attesa	60 minuti
Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	7 giorni lavorativi dalla richiesta

4.2.6 Sportelli on line (pratiche via telematica): Obblighi e contenuti minimi

Acque S.p.a. mette a disposizione dell'utente finale il sito internet www.acque.net attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea, la comunicazione dell'autolettura, eventuali reclami, richieste di rettifiche di fatturazione, di rateizzazione dei pagamenti, di informazioni, di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

4.2.7 Facilitazioni per utenze particolari

Acque S.p.A. garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

Il gestore concorda con le principali associazioni di anziani e disabili le forme di agevolazione di accesso al servizio.

4.2.8 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni Call-center

Per la segnalazione di guasti gli utenti possono chiamare il numero verde 800 983 389, gratuito sia da

Autorità Idrica Toscana

telefono fisso che mobile, attivo 24 ore su 24.

Per le pratiche commerciali (nuovi allacciamenti, volture, subentri, riattivazioni, disdette ecc.) gli utenti possono chiamare:

da telefono fisso, il numero verde gratuito 800 982 982, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 ed il sabato dalle ore 9 alle ore 13

da telefono mobile, il numero di rete fissa 050 3165656, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 ed il sabato dalle ore 9 alle ore 13

Gli utenti potranno comunicare con Acque S.p.a. anche nei seguenti modi:

posta elettronica all'indirizzo info@acque.net

fax al numero 050 843 260.

sito internet www.acque.net

Per la firma dei contratti o altri adempimenti per cui sarà necessaria la presenza dell'utente, si potrà ricorrere all'invio per posta o agli sportelli precedentemente indicati.

Il Gestore garantisce tempi di accessibilità e livello di servizio telefonico come previsto dagli art. 57 e 59 della delibera n°655/2015 dell'AEEGSI:

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale

I valori degli standard sono i seguenti:

Accessibilità al servizio telefonico (AS) livello da garantire	AS \geq 90% (10 mesi su 12)
Livello del Servizio telefonico (LS) livello da garantire	LS \geq 80% (10 mesi su 12)

4.2.9 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa al telefono rappresenta il tempo che intercorre tra la scelta dell'Utente dell'opzione di contatto con l'operatore e la risposta del medesimo. Per la misurazione del tempo di attesa al telefono il Gestore dispone di appositi rilevatori automatici.

Attesa al telefono	Tempo
Tempo medio di attesa	240 secondi

4.2.10 Tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il Gestore dovrà garantire un tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI- standard generale) inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione Standard Generale.

Autorità Idrica Toscana

Chiamate di pronto intervento	Tempo
Tempo massimo di risposta	120 secondi

4.3 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

4.3.1. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

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

Richieste scritte d'informazione	Tempo
Risposta a richieste scritte con e senza sopralluogo	25 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta da parte di Acque S.p.a.

4.3.2. Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte di Acque S.p.a. può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

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

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

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

Rettifica di fatturazione	Tempo
---------------------------	-------

Autorità Idrica Toscana

Tempo di accredito della somma non dovuta	60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta scritta di rettifica relativa ad una bolletta pagata
---	--

4.3.3. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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

Rettifica di fatturazione	Tempo
Risposta a richieste di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte di Acque S.p.a.

4.3.4. Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

Reclami scritti	Tempo
Risposta motivata a reclami scritti	25 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo da parte di Acque S.p.a.

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le indicazioni per adire le procedure conciliative a livello toscano disciplinate dal Regolamento di tutela dell'utenza di cui al successivo paragrafo 9.

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

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

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

Autorità Idrica Toscana

- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo di Acque S.p.a. incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

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

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

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al punto a e b del comma 1 del presente articolo, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, Acque S.p.a. fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi indicati all' art. 4.3.6.

4.3.6. Procedura di presentazione dei reclami scritti

Acque S.p.a. riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* [www. Acque.net](http://www.acque.net) almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

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

Acque S.p.a. rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a)** il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b)** i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;

Autorità Idrica Toscana

ii. l'indirizzo postale o telematico;

iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);

iv. il codice utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare per la fatturazione;

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore effettuata dal gestore, con l'indicazione dei costi.

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

a) nome e cognome;

b) l'indirizzo di fornitura;

c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Almeno una volta l'anno il gestore predispone e pubblica sul proprio sito un relazione sui reclami con un confronto con i dati precedentemente riscontrati raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio. Acque S.p.a. definirà una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

4.4 Gestione del rapporto contrattuale

4.4.1. Fatturazione e lettura dei contatori

In ogni anno Acque S.p.A. effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati, assicurando agli Utenti un intervallo di lettura ai sensi del TIMSII.

Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito -, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura.

Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi: a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura; b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste, il gestore è tenuto a:

- i. dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi

Autorità Idrica Toscana

del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;

ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);

iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto)

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura, nonché l'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite dall'utente.

E' garantita all'utente la possibilità di auto-lettura attraverso call center, app e sportello on line.

Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione. Tale obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Gli standard specifici relativi al numero minimo annuale di tentativi di lettura da parte del gestore e al tempo minimo di preavviso per il tentativo di lettura sono di seguito riportati:

Standard	
Numero minimo di tentativi di raccolta	2 per consumi \leq 3000
	3 per consumi \geq 3000
Preavviso lettura	Almeno 48 ore

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

Acque S.p.a. può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base del "consumo medio annuale" come definito dal TIMSII o, nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile, procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'Utenza.

Con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

Fatte salve le disposizioni di legge in materia di fatturazione elettronica, la bolletta è trasmessa all'Utente finale in via preferenziale mediante posta elettronica o altra modalità digitale, per massima tempestività ed affidabilità della consegna nonché ai fini della tutela dell'ambiente. Propedeutico all'invio mediante posta elettronica sarà l'acquisizione dall'utente finale del consenso a tale modalità di spedizione, anche ai fini della

Autorità Idrica Toscana

normativa privacy. .

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

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

Nel caso in cui la fatturazione comprenda importi per consumi risalenti a più di due anni, essi devono essere evidenziati in fattura espressamente e devono essere esclusi da eventuali domiciliazioni bancarie, postali o su carta di credito.

Il gestore è tenuto ad integrare la fattura con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: *“La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”;*

b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;

c) una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;

d) l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: *“La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.”;*

b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;

c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;

d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

4.4.2. Tempo per l'emissione della fattura

E' il tempo massimo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Tale standard deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Autorità Idrica Toscana

Fatturazione	Tempo
Tempo di emissione della fattura	45 giorni solari

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

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

Se l'importo della bolletta supera del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

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

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

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

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

4.4.3. Periodicità di fatturazione

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

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

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproponendo il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

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

Autorità Idrica Toscana

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

4.4.4. Modalità e strumenti di pagamento

Acque S.p.a. garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Acque S.p.a. garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

4.4.5. Ritardato pagamento e morosità

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

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

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

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

Per gli utenti domestici residenti, il gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato. Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

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

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

4.4.6. Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il gestore esegue verifiche diverse rispetto a quelle previste dal DM 93/2017 con le modalità previste dal

Autorità Idrica Toscana

Regolamento del SII.

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

Verifica del misuratore	Tempo
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte di Acque S.p.a.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, si rende necessario per l'utente concordare entro 7 gg lavorativi un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, applicando quanto previsto dal precedente articolo 4.2.1.

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

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

4.4.7. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Verifica del misuratore	Tempo
Comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi dalla verifica
Comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata laboratorio	30 giorni lavorativi dalla verifica

Autorità Idrica Toscana

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

4.4.8. Sostituzione del misuratore

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

Acque S.p.a. ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso. In tal caso procederà a rilasciare un verbale sulla verifica.

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

Verifica del misuratore	Tempo
Tempo di sostituzione del misuratore a seguito di verifica	10 giorni lavorativi dalla data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore Acque S.p.a. indicherà un appuntamento preciso, con data e ora, da concordare entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con Acque S.p.a. un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di Acque S.p.a. medesimo.

Acque S.p.a. procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi dell'ultimo anno, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

4.4.9. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

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

Verifica del livello di pressione	Tempo
-----------------------------------	-------

Autorità Idrica Toscana

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte di Acque S.p.a.
--	--

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

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

4.4.10. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Verifica del livello di pressione	Tempo
Comunicazione dell'esito della del livello di pressione.	10 giorni lavorativi dalla verifica.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il soggetto Acque S.p.a. dovrà individuarne la causa e comunicare all'utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

5 Continuità' del servizio

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

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

- **Durata massima della singola sospensione programmata**, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.
- **Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza** in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.
- **Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura**, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Autorità Idrica Toscana

Continuità del servizio di acquedotto	Tempo
Durata massima della singola sospensione programmata.	24 ore
Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile.	24 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.	48 ore

5.1 Continuità e servizio di emergenza

Acque S.p.a. deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza.

5.2 Preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, la società ha l'obbligo di avvisare gli utenti con i tempi di cui all'art. 5. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

5.3 Durata delle interruzioni programmate

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

5.4 Pronto intervento

Acque S.p.a. comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Acque S.p.a. risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- Servizio di reperibilità (n.tel. 800983389 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua

Autorità Idrica Toscana

nociva per la salute umana, è stabilito in:

- 2 ore in caso di segnalazioni da parte di Autorità Pubbliche
- 3 ore negli altri casi;

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Acque S.p.a. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

6 Informazione all'utenza

6.1 Accesso alla documentazione in possesso di Acque S.p.a.

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso di Acque S.p.a. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata ad Acque S.p.a. , il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte di Acque S.p.a. deve essere denunciato dall'utente all'Autorità Idrica Toscana nei successivi 30 giorni.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, Acque S.p.a. utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;
- Ufficio informazioni;
- Associazioni dei consumatori;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);
- Opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, Acque S.p.a. si impegna a:

- a) Pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza
- b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestori
- c) divulgare la Carta del servizio;
- d) consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;

Autorità Idrica Toscana

- f) Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
- g) Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- h) Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- i) Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
 - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
 - Residuo fisso a 180°C in mg/l;
 - Nitrati in mg/l di NO₃;
 - Nitriti in mg/l di NO₂;
 - Ammoniaca in mg/l di NH₄;
 - Fluoro mg/l di F;
 - Cloruri in mg/l di Cl.
- j) Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, Acque S.p.a. informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
- k) Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
- l) Informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati da Acque Spa;
- m) Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- n) Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- o) Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- p) Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- q) Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
- r) Rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio .
- s) Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- t) Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione; Informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

6.2 Trattamento della privacy da parte di Acque S.p.a.

Acque SpA, con sede legale in Via Garigliano, 1 - Empoli, in qualità di Titolare del trattamento, informa che i dati personali saranno trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679

Autorità Idrica Toscana

(Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali, "GDPR") per le finalità e con le modalità indicate nelle rispettive informative privacy, redatte ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR, disponibili al seguente link: <http://www.acque.net/informativa-sulla-privacy>

6.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

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

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

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

6.4 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato.

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

7 Indennizzi all'utente

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che Acque S.p.a. si impegna a rispettare di cui ai paragrafi 4 e 6. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili ad Acque S.p.a., e al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 7.1 lett a e b, l'utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico. Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi a:

STANDARD DI QUALITA'	INDENNIZZO
1. preventivo (per allacci idrici e fognari, per lavori e standardizzabile)	30 Incrementale
2. allacciamento adacquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici	30 Incrementale
3. esecuzione di lavori semplici idrici e fognari	30 Incrementale
4. attivazione della fornitura	30 Incrementale
5. riattivazione della fornitura (a seguito di morosità e a richiesta utente)	30 Incrementale
6. disattivazione della fornitura	30 Incrementale
7. voltura	30 Incrementale
8. fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	30 Fisso
9. risposta alle richieste scritte d'informazione	30 Incrementale
10. risposta a reclami	30 Incrementale
11. emissione della fattura	30 Incrementale
12. periodicità della fatturazione	30 Fisso
13. numero minimo di tentativi di raccolta della misura	30 Incrementale
14. tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali con misuratore inaccessibile o parzialmente accessibile	30 Incrementale

Autorità Idrica Toscana

15. effettuazione rettifica di fatturazione	30 Incrementale
16. erogazione del bonus sociale idrico integrativo	10 Fisso
17. erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile	30 Fisso
18. erronea disattivazione di utente domestico residente	30 Fisso
19. erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora	30 Fisso
20. erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento	30 Fisso
21. anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora	10 Fisso
22. erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione	10 Fisso
23. mancato invio del sollecito bonario	10 Fisso
24. verifica misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione apparecchio)	30 Fisso
25. verifica della pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito),	30 Incrementale
26. durata sospensione del servizio acquedotto in caso di interruzioni programmate	30 Incrementale
27. attivazione del servizio sostitutivo di emergenza	30 Incrementale
28. preavviso per interruzione programmata di acquedotto	30 Incrementale
29. Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	30 Incrementale

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, in proporzione al tempo di effettuazione della prestazione rispetto a quello dello standard (es. se la prestazione è effettuata in tempo doppio rispetto allo standard previsto, raddoppia l'indennizzo).

Per gli standard 16-21-, 22- 23 l'indennizzo automatico è previsto nell'importo fisso di € 10.

In particolare, si esplicitano i meccanismi incrementali per gli standard 13, 14 e 28.

Per lo standard 13 riguardante lo standard numero minimo dei tentativi di lettura suddiviso negli indicatori SR1 e SR2, il meccanismo incrementale degli indennizzi è il seguente.

Per utenti finali con consumo medio annuo fino a 3000 mc (SR1 = 2):

- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 1: indennizzo di 30 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 0: indennizzo di 60 euro

Per utenti finali con consumo medio annuo superiore a 3000 mc (SR2 = 3):

- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 2: indennizzo di 30 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 1: indennizzo di 60 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 0: indennizzo di 90 euro

Per lo standard 14 riguardante l'indicatore SP relativo al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP = 48 ore), si applica il seguente criterio incrementale dell'indennizzo:

- Tempo di preavviso \geq 48 ore: nessun indennizzo
- 24 ore \leq Tempo di preavviso $<$ 48 ore: indennizzo di 30 euro

Autorità Idrica Toscana

- 16 ore ≤ Tempo di preavviso < 24 ore: indennizzo di 60 euro
- Tempo di preavviso < 16 ore, o preavviso non dato: indennizzo di 90 euro.

Per lo standard di cui al punto 28 (Preavviso per interruzione programmata del servizio) il meccanismo incrementale di cui trattasi sarà applicato con le seguenti modalità:

- tempo di preavviso tra le 24 ore e < 48 ore: indennizzo di € 30
- tempo di preavviso tra le 16 ore e < 24 ore: indennizzo doppio (€ 60)
- tempo di preavviso <16 ore o preavviso non dato: indennizzo triplo (€90)

L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento agli standard relativi a:

- fascia di puntualità appuntamenti concordati (punto 8 del presente articolo)
- periodicità minima di fatturazione (punto 12 del presente articolo);
- alla mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo (punto 16 del presente articolo);
- morosità (punti 17-18-19-20-21-22-23) del presente articolo.

In caso di mancato rispetto dei tempi degli standard previsti ai precedenti punti 27-28-29 il numero degli utenti indennizzabili verrà determinato anche sulla base di modelli matematici in uso al gestore e l'indennizzo verrà corrisposto agli utenti finali (comprese anche le utenze indirette) che hanno un'utenza attiva al momento del disservizio causato.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ad un reclamo multiplo, sottoscritto da più firmatari oppure presentato da un'associazione di consumatori, l'indennizzo viene corrisposto al primo firmatario.

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

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

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b)

Oltre ai casi di cui ai precedenti punti a) e b) sopra, Acque S.p.a. non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di cui agli artt. 7 ovvero "Durata massima della sospensione del servizio acquedotto in caso di interruzione programmata", "Tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza sia in caso di interruzione programmata che non programmata del servizio acquedotto" e "tempo minimo di preavviso in caso di interruzioni programmate acquedotto") per mancato rispetto del medesimo livello specifico.
- b) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nell'RQSII

Acque S.p.a., nei casi in cui l'utente risulti moroso, può sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

7.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Autorità Idrica Toscana

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 9.1, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta

L' indennizzo deve comunque essere corrisposto entro 180 giorni di calendario a partire dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i tempi per il rispetto dello stesso, o dal momento in cui l'utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

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

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

Per gli standard di continuità del servizio di cui al precedente art. 5 la sospensione dell'erogazione degli indennizzi è prevista, in via eccezionale, solo previa autorizzazione dell'ARERA, dietro motivata e documentata istanza dell'EGA competente (Autorità Idrica Toscana), al quale si è rivolto il gestore.

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

7.3 Ulteriori strumenti di tutela

A) Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito di reclamo presentato ad Acque S.p.a., questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dal "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico" consultabile e scaricabile dal sito internet www.acque.net.

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

In Proposito il Gestore mette a disposizione sul proprio sito internet, www.acque.net, il "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico" per il tentativo di conciliazione.

B) L'Utente in disagiate condizioni economiche può accedere alle agevolazioni previste da:

-ARERA per il Bonus sociale idrico; per informazioni consultare il sito www.arera.it

-AIT nel Regolamento regionale AIT per l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo; per dettagli consultare il sito www.autoritaidricatoscana.it.