

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Approvata con deliberazione n. 75 del Consiglio Comunale del Comune di Montecatini Terme

In vigore dal 11/12/2018

COMUNE DI MONTECATINI TERME



INDICE

ENTI COINVOLTI	4
1. PREMESSA	6
1.1 Procedura di Revisione Verifica	7
2. ASPETTI GENERALI.....	8
2.1 Il Soggetto Gestore	8
2.1.1 Acque Toscane S.p.A.	8
2.1.2 Missione	8
2.2 I principi fondamentali.....	10
2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	10
2.2.2 Continuità.....	10
2.2.3 Partecipazione.....	10
2.2.4 Comportamento del personale	10
2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	10
2.2.6 Efficacia ed efficienza	10
2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica	11
3. DEFINIZIONI	12
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO.....	17
4.1 Avvio del rapporto contrattuale	18
4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti idrici (standard specifico).....	18
4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico (standard specifico)	19
4.1.3 Tempo di attivazione della fornitura (standard specifico)	20
4.1.4 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura (standard specifico).....	20
4.1.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (standard specifico).....	20
4.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente (standard specifico).....	21
4.1.7 Tempo di esecuzione della voltura (standard specifico)	21
4.2 Accessibilità al servizio	23
4.2.1 Sportelli aperti al pubblico.....	23
4.2.2 Sportelli partecipati.....	23
4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni	23
4.2.3.1 Accessibilità al servizio telefonico (standard generale).....	24
4.2.3.2 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (standard generale).....	24
4.2.3.3 Livello del servizio telefonico (standard generale)	25
4.2.3.4 Controllo degli indicatori AS, TMA, LS	25
4.2.3.5 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (standard generale).....	25
4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telematica.....	26
4.2.5 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	26
4.2.6 Facilitazioni per utenze vulnerabili.....	26
4.2.7 Tempi di attesa agli sportelli (standard generale)	26
4.2.8 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli Utenti (standard specifico)	27
4.2.9 Tempo di risposta ai reclami (standard specifico)	28
4.3 Gestione del rapporto contrattuale	29
4.3.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici (standard specifico)	29
4.3.2 Tempo di esecuzione di lavori (standard specifico e generale)	30

4.3.3 Tempo massimo per l'appuntamento concordato (standard generale)	30
4.3.4 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (standard generale)	31
4.3.5 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati (standard specifico).....	31
4.3.6 Tempo di intervento per la verifica del misuratore (standard specifico).....	32
4.3.7 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (standard specifico)	32
4.3.8 Tempo di sostituzione del misuratore (standard specifico)	33
4.3.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (standard specifico).....	34
4.3.10 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (standard specifico)	34
4.3.11 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (standard generale) ...	35
4.3.12 Lettura dei contatori	35
4.3.13 Tempo per l'emissione della fattura (standard specifico)	37
4.3.14 Periodo di riferimento della fattura	37
4.3.15 Periodicità di fatturazione (standard specifico)	38
4.3.16 Rettifiche di fatturazione (standard generale e specifico).....	38
4.3.17 Ritardato pagamento e morosità	40
4.3.18 Riconoscimento e gestione di perdite occulte	40
4.3.19 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto.....	40
4.4 Modalità ed indicatori per la gestione del rapporto tra il Gestore del Servizio Idrico ed il Gestore del Servizio Fognatura e/o Depurazione	41
4.4.1 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione (standard specifico)	41
4.4.2 Tempo per l'inoltro all'Utente della comunicazione ricevuta dal Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione (standard specifico)	42
4.4.3 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (standard generale)	42
5. CONTINUITA' DEL SERVIZIO	43
5.1 Continuità e servizio di emergenza (standard generale)	43
5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (standard generale)	44
5.3 Durata delle interruzioni programmate (standard generale)	44
5.4 Pronto Intervento (standard generale).....	44
5.5 Altri interventi (standard generale)	45
6. INFORMAZIONI ALL'UTENZA	46
6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore.....	46
6.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore	47
7. LA TUTELA	48
7.1 La gestione dei reclami (standard generale)	48
7.2 Controlli esterni	49
7.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.....	49
7.4 Servizi di consulenza agli utenti.....	49
7.5 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	49
7.6 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico Rinvio.....	49
8. INDENNIZZI ALL'UTENZA	50
8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del Servizio Idrico.....	51
8.2 Ulteriori strumenti di tutela.....	52

ENTI COINVOLTI

PER UNA CORRETTA INTERPRETAZIONE DEL PRESENTE TESTO E' DA INTENDERSI PER:

Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) (ex Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, A.E.E.G.S.I.): è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

L'Autorità svolge inoltre una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte; presenta annualmente una Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta.

Con il decreto n. 201/11, convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481".

In particolare, l'Autorità deve "garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza" nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché assicurare "la fruibilità e la diffusione [dei servizi] in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di Utenti e consumatori, ...". Il sistema tariffario deve inoltre "armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse".

Autorità Idrica Toscana (A.I.T.): è l'Ente per la regolazione del Servizio Idrico Integrato di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011 e s.m.i. attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del Servizio Idrico Integrato.

Dal 1° gennaio 2012 le funzioni già esercitate dalle autorità di ambito territoriale ottimale (AATO) sono state trasferite ai comuni che le esercitano obbligatoriamente tramite l'Autorità Idrica Toscana.

L'ente svolge il ruolo di supporto tecnico all'attività regolatoria del Comune oltre che assicurare il coordinamento delle attività di programmazione, organizzazione e controllo inerenti la gestione del Servizio Idrico da parte di Acque Toscane S.p.A. e la gestione del Servizio Fognatura e Depurazione da parte di Acque S.p.A. nel Comune di Montecatini Terme in base al protocollo d'intesa rep. 4623 tra Autorità Idrica Toscana, Comune di Montecatini Terme, Acque Toscane S.p.A. e Acque S.p.A. il 7 giugno 2007.

Comune: il Comune di Montecatini Terme che svolge il ruolo di Ente affidante e di regolatore del Servizio Idrico sul territorio comunale fino alla scadenza della Convenzione di affidamento del Servizio Idrico rep. 2360 del 12/05/1989 con il Gestore Acque Toscane S.p.A., essendo tale convenzione in regime di "salvaguardia" per effetto, prima, della legge c.d. Galli n.36/1994, art. 10 comma 3, e da ultimo del D.L. n. 179 del 18/10/2012 art. 34 comma 22.

Gestore: il soggetto aziendale ACQUE TOSCANE S.p.A., Gestore del Servizio Idrico, in base al comma 3 art. 10 della legge c.d. Galli n. 36/1994, con sede in Montecatini Terme in via Ugo Bassi 34/36/38 per un periodo di 30 anni a partire dal 12 maggio 1989.

S.I.: Servizio Idrico, inteso come l'insieme delle seguenti attività:

- captazione;
- trattamento e distribuzione delle acque potabili;
- monitoraggio e potenziamento dei corpi idrici.

S.I.I.: Servizio Idrico Integrato, inteso come l'insieme di tutte le attività correlate al ciclo delle acque urbane:

- captazione;
- trattamento e distribuzione delle acque potabili;
- sistemi di fognatura e collettamento delle acque;
- sistemi di depurazione delle acque reflue urbane;
- monitoraggio e potenziamento dei corpi idrici;
- trattamento, raccolta e smaltimento delle acque reflue industriali.

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico (S.I.) è adottata dal Gestore dalla data di approvazione della delibera da parte del Consiglio Comunale in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico" 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 e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta del Servizio Idrico 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 i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del S.I..

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

- Fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto 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.
- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dei Gestori toscani 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 dei Gestori ricadenti nel territorio di competenza dell'Autorità Idrica Toscana.
- Indica le modalità per proporre le vie conciliative e 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 8 "indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del Servizio Idrico rese dal Gestore alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza. Nei casi di somministrazione del Servizio Idrico in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dal Comune, secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazioni all'Utenza" della presente Carta.

La Carta verrà distribuita a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza.

La stessa potrà, altresì, essere richiesta, per iscritto o telefonicamente, agli uffici del Gestore:

Direzione Generale – Sede Legale e uffici:
Via Ugo Bassi 34/36/38, 51016 Montecatini Terme (PT)

Numero verde: **800.755.246**

Fax: 0572 771690

ed è disponibile sul sito internet di Acque Toscane S.p.A. all'indirizzo www.acquetoscane.it, e su quello del Comune.

A seguito dell'approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

1.1 Procedura di Revisione - 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 "La tutela". Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dal Comune dopo un percorso di confronto con il Gestore, 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".

Il Comune, che può avvalersi dell'Autorità, 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 previsto nel paragrafo 7 "La tutela".

2. ASPETTI GENERALI

2.1 Il Soggetto Gestore

2.1.1 Acque Toscane S.p.A.

Acque Toscane S.p.A. è dal 12 maggio 1989 il Gestore del Servizio Idrico a seguito della sottoscrizione della Convenzione di affidamento del Servizio Idrico rep. 2360 con il Comune di Montecatini Terme in salvaguardia fino alla scadenza in base al comma 3 dell'art. 10 della legge 36/94, e da ultimo del D.L. n. 179 del 18/10/2012 art. 34 comma 22.

Ad oggi la compagine societaria di Acque Toscane S.p.A. è costituita per il 100% da Suez Italia S.p.A. che è a sua volta integralmente controllata dal Gruppo SUEZ S.A. di Parigi.

Il Gruppo SUEZ è tra i leader mondiali nel settore della gestione dei servizi idrici integrati e dei rifiuti. Il Gruppo serve 91 milioni di persone nel mondo per il Servizio Idrico e 63 milioni per il Servizio di Fognatura e Depurazione, ed assicura il collettamento dei rifiuti di 57 milioni di persone nel mondo e ne assicura la valorizzazione in tutte le sue forme.

Acque Toscane beneficia così della forza di una rete internazionale con 400 ricercatori nel mondo. 74 milioni di euro sono consacrati dal Gruppo per far avanzare la ricerca sull'acqua e 65 programmi di ricerca e sviluppo sono in corso.

Il Gestore è sottoposto ad attività di controllo fra cui quelle svolte dall'Agenzia Regionale per l'Ambiente della Toscana (ARPAT) e dall'AUSL in particolare sulla qualità delle acque potabili e sulle caratteristiche degli scarichi idrici. Il Gestore con l'affidamento del servizio, diventa il responsabile della gestione dell'acquedotto comunale.

2.1.2 Missione

Gli obiettivi dell'acqua cambiano, l'acqua facile è diventata fragile. Proteggere globalmente la risorsa in qualità e quantità è diventata una priorità. Acque Toscane S.p.A., forte dell'esperienza del Gruppo Suez di 130 anni nella gestione dell'acqua, innova per migliorarne la qualità apportando delle soluzioni che rispondono ai bisogni di tutti i clienti (collettività, abitanti, industriali, agricoltori, gestori di condomini e immobili ...) e mette tutto in opera per garantire durevolmente agli Utenti un'acqua sicura e di qualità irreprensibile.

I tre pilastri sui quali poggia l'azione di Acque Toscane sono:

Meglio gestire l'acqua per meglio proteggerla

Acque Toscane è convinta che la regolazione del Servizio Idrico è la chiave per garantire la fiducia sul suo operato e si impegna ad osservare tutte le disposizioni che il regolatore stabilisce.

La Società contribuisce alla crescita di una nuova etica d'intervento: rispettosa del ruolo di ognuno, fondata sulla condivisione delle conoscenze ed il dialogo con tutti coloro che hanno un interesse per l'acqua.

Per questo i nostri impegni sono:

- **rispettare tutte le disposizioni regolatorie;**
- **condividere la conoscenza con tutti coloro che sono interessati all'acqua;**
- **garantire un comportamento etico di ognuno dei nostri collaboratori:** rispettare le normative vigenti, favorire una cultura dell'integrità, fare prova di lealtà ed onestà, rispettare gli altri.

Innovare per migliorare l'acqua e misurarne l'efficacia

L'innovazione ed il progresso sono sempre state parte del codice generico di tutte le imprese del Gruppo Suez che si è sempre proiettato nel futuro per anticipare e prevenire i rischi che possano riguardare la qualità dell'acqua, perché le norme che garantiscono oggi la salubrità dell'acqua non saranno quelle di domani, e quelle sul buon stato ecologico delle masse d'acqua e degli ecosistemi sono in pieno sviluppo.

Per questo i nostri impegni sono:

- **economizzare l'acqua;**
- **ristabilire il buono stato ecologico e compensare la pressione sulle biodiversità;**
- migliorare la qualità dell'acqua potabile anticipando i problemi futuri.

Promuovere una economia virtuosa e concertata dell'acqua

La preoccupazione di Acque Toscane è di far convergere tutti verso lo stesso obiettivo di protezione della risorsa idrica.

Per questo i nostri impegni sono:

- **trasformare gli impianti di trattamento in piattaforme ambientali;**
- **sviluppare le competenze delle donne e degli uomini che si occupano del Servizio Idrico e promuovere la sicurezza sul lavoro.**

Tutto questo è nel rispetto dei valori di Acque Toscane S.p.A. che sono:

Responsabilità
Lavoro di squadra
Senso del Cliente
Impegno

2.2 I principi fondamentali

Il Gestore basa il suo rapporto con gli Utenti sui seguenti principi generali.

2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del Servizio Idrico si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli Utenti prescindono le differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Particolare attenzione è posta sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto (in particolare telefonico e postale), nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti a fasce sociali più deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli Utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

2.2.2 Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputate solo ad eventi di forza maggiore e/o guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

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 sulle proprie problematiche può avanzare proposte. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazione all'utenza.

2.2.4 Comportamento del personale

Il personale del Gestore 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 del Gestore sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

2.2.6 Efficacia ed efficienza

L'Azienda, in qualità di Gestore, 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. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'Utente. Tende a

razionalizzare, a 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 ed un uso ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa idrica significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che si devono limitare gli sprechi e il prelievo da 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.

Questo implica per il Gestore l'impegno costante di:

- assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti;
- sviluppare gli studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento;
- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo;
- intervenire per la riparazione delle condotte, per garantire la continuità del servizio;
- programmare ed eseguire le opere di rinnovamento della rete idrica;
- potenziare e rinnovare le reti di adduzione e distribuzione tramite la razionalizzazione dei vari acquedotti e la loro progressiva interconnessione, al fine di migliorare il servizio all'utenza.

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, cioè 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 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;
- **“appuntamento posticipato”** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **“atti autorizzativi”** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **“attivazione della fornitura”** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali;
- **“auto-lettura”** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente, con conseguente comunicazione al Gestore del S.I., 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.481/1995, al quale il Governo ha trasferito “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”;
- **“Autorità Idrica Toscana”** è l'ente dotato di personalità giuridica istituito con la Legge Regionale Toscana n.69/2011 e s.m.i.;
- **“call center”** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **“cause di forza maggiore”** atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Sono causa di forza maggiore tutti gli atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili non imputabili ai Gestori tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- **“cessazione”** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **“codice di rintracciabilità”** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

- **“consumo storico”** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII
- **“contratto di fornitura”** del Servizio Idrico è l’atto stipulato fra l’Utente e il Gestore del servizio;
- **“data di invio”** è:
 - a) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - b) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - c) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **“data di ricevimento”** è:
 - a) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - b) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - c) 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 S.I.I. ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati da Acque Toscane S.p.A. al Comune, all’Autorità Idrica Toscana e ad ARERA;
- **“disattivazione della fornitura”** è la sospensione **dell’erogazione** del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell’Utente, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell’Utente;

“gestore” è il soggetto che gestisce il S.I.I. ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio;

“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 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 idrici 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, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **“lettura”** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del S.I. della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **“livello di pressione”** è la misura della forza unitaria impressa all’acqua all’interno della condotta espressa in atmosfere;
- **“livello o standard generale di qualità”** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **“livello o standard specifico di qualità”** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente;
- **“misuratore accessibile”** è il misuratore per cui l’accesso da parte dell’operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **“misuratore non accessibile”** è il misuratore per cui l’accesso da parte dell’operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **“misuratore parzialmente accessibile”** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l’accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **“misuratore non funzionante”** un misuratore è ritenuto “non funzionante”, fra l’altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **“misure”** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell’Utente e successivamente comunicati al gestore del SII (auto-lettura);
- **“morosità”** situazione in cui, trascorsa la data di scadenza, l’Utente che non ha effettuato il pagamento della bolletta è considerato inadempiente. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore;
- **“operatore”** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell’utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del S.I.I.;
- **“ordinanza di non potabilità”** è il provvedimento cautelativo adottato dal Sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall’Allegato I del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **“perdita occulta”** è una perdita che si genera a valle del punto di consegna, non individuabile dall’Utente, secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di una rottura avvenuta in tratti di tubazione incassate o interrate o a causa di guasti ad impianti, inaccessibili o non ispezionabili, escludendo ad esempio malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti ed altri apparati visibili direttamente o comunque ispezionabili;

- **“perfezionamento del contratto”** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del Servizio Idrico 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;
- **“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;
- **“reclamo scritto”** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l’Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di 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 ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **“riattivazione”** è il ripristino dell’erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **“richiesta di informazioni”** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al S.I. non collegabile ad un disservizio percepito;
- **“richiesta di rettifica di fatturazione”** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al S.I.;
- **“risoluzione del contratto”**: nel caso in cui l’inadempimento dell’Utente perduri oltre il tempo massimo stabilito dal Gestore dopo la sospensione della fornitura⁽²⁾, il Gestore procederà alla risoluzione del contratto anche eventualmente con la rimozione del misuratore dei consumi;
- **“Regolazione della Qualità Contrattuale del 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;
- **“Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato - 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 servizi che lo compongono;
- **“Servizio Idrico Integrato (SII)”** è l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell’unbundling contabile del SII;
- **“servizio sostitutivo di emergenza”** per interruzioni che interessano meno di 10.000 abitanti consiste nel garantire una dotazione pro-capite di almeno 25 litri al giorno, per le altre interruzioni la dotazione pro-capite deve essere di almeno 10 litri al giorno. Tale disponibilità della capacità potenziale di distribuzione viene

⁽²⁾ Per la definizione del tempo massimo dalla sospensione della fornitura si faccia riferimento al par. 4.3.19

assicurata a mezzo autobotte o con contenitore di plastica o tramite la presenza di un punto di erogazione limitrofo oppure mediante la rialimentazione delle utenze, in deroga alle condizioni minime di portata e carico idraulico, per almeno 6 ore, anche non consecutive, tra le 7.00 e le 19.00;

- **“servizio telefonico”** è il servizio telefonico che permette all’Utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **“situazioni di pericolo”** sono quelle situazioni in cui la qualità dell’acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete;
- **“sopralluogo”** è l’accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;
- **“sportello dedicato”** è un ufficio del Gestore preposto all’accoglimento dell’utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;
- **“sportello partecipato”** è un ufficio gestito da un soggetto anche diverso dal Gestore 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;
- **“standard generale di qualità”** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurate da un idoneo indicatore di qualità;
- **“standard specifico di qualità”** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all’Utente misurato da un idoneo indicatore di qualità;
- **“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 del Gestore, di ricevimento dell’atto perfezionatosi per ultimo;
- **“Regolazione del Servizio di Misura nell’Ambito del Servizio Idrico Integrato - TIMSII”** è l’Allegato A della deliberazione n.218/2016/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.;
- **“utenza condominiale”** è l’utenza 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;
- **“utenze deboli”**: tale fattispecie viene trattata nel vigente Regolamento Regionale dell’Autorità Idrica Toscana per l’attuazione tariffaria a carattere sociale per il Servizio Idrico Integrato approvato con delibera n. 5/2016 o dalle deliberazioni ARERA;
- **“utenti indiretti”** sono i destinatari finali del servizio erogato all’utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del S.I.I.;
- **“Utenti vulnerabili”** sono i portatori di handicap e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.;
- **“validazione delle misure”** è l’attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall’auto-lettura del misuratore, finalizzata a valutare

l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore;

- **"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 QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione riportata nella Carta.

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità del Gestore (es. scioperi): in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di atti autorizzativi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente. A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Nel caso di cui al par. 4.1.1 non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'Utente indicati nel preventivo. Pertanto, se l'Utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 giorni, la richiesta di esecuzione dell'allacciamento si intende annullata.

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.

Le richieste di riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti idrici (standard specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo e la data di invio o di consegna diretta del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici varia in base alla necessità o meno di effettuare un sopralluogo:

- senza sopralluogo: 5 giorni lavorativi dalla richiesta;
- con sopralluogo: 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Tempo di preventivazione	Giorni
Preventivo per allacci senza	5 giorni lavorativi

sopralluogo	
Preventivo per allacci con sopralluogo	15 giorni lavorativi

Tale standard non si applica alle richieste riferite ad estensione di rete (nuova rete in zone prive di acquedotto). Se in seguito alla richiesta di preventivo l'Azienda accerterà che la zona non è servita da acquedotto e/o da fognatura e/o depuratore, oppure le infrastrutture risultano insufficienti a garantire il servizio richiesto, sarà necessario un progetto per l'estensione della rete o potenziamento della rete/infrastruttura. Al momento del sopralluogo, l'Azienda darà un'informativa all'Utente sulla necessità di tale progetto. Successivamente il richiedente potrà presentare una richiesta di estensione rete i cui tempi di esecuzione sono esclusi dalla presente Carta dei Servizi

4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici (standard specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente e la data di invio all'Utente stesso del preventivo.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici varia in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Tempo di preventivazione	Giorni
Lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi

4.1.3 Preventivo: richiesta e contenuto minimo

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

- qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento personalizzato);
- in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al cittadino e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente 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;
- 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 del Gestore 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, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente 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 d'utenza;
- 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 richiedere 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;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo contiene tra l'altro:

- l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'Utente;
- 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;
- l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'Utente;
- lo schema del contratto di fornitura.

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente salvo il caso in cui al momento della iniziale redazione del preventivo siano sopraggiunte condizioni tecniche precedentemente non prevedibili e dovute, ad esempio, a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore 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 nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'Utente 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.

4.1.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico (standard specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore, al netto dei tempi necessari per l'ottenimento delle autorizzazioni da parte di terzi.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico varia in base alla complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

I valori degli standard sono i seguenti:

- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice: 15 giorni lavorativi;
- allacciamenti idrici complessi: da eseguire entro 30 giorni lavorativi.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Giorni
Lavoro semplice	15 giorni lavorativi
Lavoro complesso	≤ 30 giorni lavorativi

4.1.5 Tempo di esecuzione di lavori (standard specifico e generale)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente par. 4.3.1, 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, ovvero un lavoro complesso.

Tempo di esecuzione lavori	Giorni
Lavori semplici (standard specifico)	10 giorni lavorativi
Lavori complessi (standard generale)	≤ 30 giorni lavorativi

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 del Gestore 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.

In tal caso, il Gestore comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

4.1.6 Tempo di attivazione della fornitura (standard specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

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.

Tempo di attivazione della fornitura	Giorni
Tempo di attivazione	5 giorni lavorativi

4.1.7 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura (standard specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto e la data di effettiva riattivazione della fornitura fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati.

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Tempo di riattivazione o subentro	Giorni
Senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi
Con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni della fornitura a seguito di variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione, ovvero di subentro, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

4.1.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (standard specifico)

E' il tempo massimo, 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.

Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito della sospensione della fornitura per morosità dell'Utente non deve superare i 2 giorni feriali dalla comunicazione del pagamento.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Tempo di riattivazione	Giorni
Riattivazione in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali

4.1.9 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente (standard specifico)

E' il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta da parte del Gestore e salvo particolari esigenze dell'Utente: esso è definito pari a 5 giorni lavorativi dalla richiesta, sempre che il contatore sia accessibile o nel caso di non accessibilità venga garantita la possibilità di esecuzione dell'intervento da parte del richiedente la disattivazione.

Tempo di disattivazione	Giorni
Disattivazione su richiesta dell'Utente	5 gg lavorativi

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente, compresi quelli che comportano la eventuale rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

Qualora l'Utente richieda la disattivazione a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore 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 deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al par. 4.3.6.

4.1.10 Tempo di esecuzione della voltura (standard specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente. Esso è definito pari a 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

Tempo di esecuzione della voltura	Giorni
Attivazione a favore del nuovo Utente	5 gg lavorativi

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, 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.

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 deve comunicare al Gestore la auto-lettura 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 auto-lettura non coincida con quella comunicata dall'Utente uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

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, 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 in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'Utente 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 il Gestore medesimo accerti che l'Utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

In tali circostanze il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b).

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 su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la auto-lettura 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.

In tal caso nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto al soggetto che inoltra richiesta di voltura da parte del Gestore, che provvede a:

- a) eseguire la voltura nei tempi previsti;
- b) inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

- c) attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico

Negli sportelli dedicati vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta di informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- richiesta allacciamenti;
- stipulazione contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltro reclami;
- richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- richieste di preventivazione e di esecuzione lavori e allacciamenti;
- richieste di appuntamenti;
- richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

Il Gestore garantisce l'apertura di uno sportello sul territorio gestito, assicurando almeno 30 ore settimanali nell'intervallo 8:00 – 14:00 nei giorni lavorativi, oltre alla disponibilità dello sportello on-line attivo 24 ore su 24 di cui al successivo punto 4.2.4.

L'elenco degli sportelli è indicato in bolletta o sul sito aziendale.

Gli orari dei vari uffici sono periodicamente comunicati all'utenza tramite la stampa, emittenti radiotelevisive, sito internet www.acquetoscane.it.

4.2.2 Sportelli partecipati

Negli sportelli partecipati vengono principalmente espletate le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- inoltro reclami;
- divulgazione di materiale informativo: Carta del Servizio, regolamenti di utenza, modulistica.

L'apertura di tali sportelli non rientra nel computo delle ore da garantire obbligatorie per l'apertura degli sportelli dedicati di cui al punto 4.2.1.

4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni

Il Gestore garantisce un *call center* attivo **24/24h per segnalazioni guasti ed urgenze**.

Il *call center* dovrà garantire la presenza di operatori per un numero minimo di **45 ore settimanali nella fascia 8-18** per lo svolgimento delle pratiche commerciali tra cui:

- a) ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazioni dei consumi;
- b) svolgere direttamente le pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/gestionale del Gestore.

Il servizio è gratuito da rete fissa e da rete mobile.

CALL CENTER: 800.755.246

FAX AZIENDALE: 0572 771690

**E MAIL COMMERCIALE:
utenti.montecatiniterne@acquetoscane.it**

info@acquetoscane.it –

4.2.3.1 Accessibilità al servizio telefonico (standard generale)

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.

AS	%
Accessibilità al servizio telefonico	> 90%

4.2.3.2 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (standard generale)

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un Utente, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

TMA	Secondi
Tempo medio di attesa	≤ 240 secondi

Per la misurazione del tempo medio al telefono il Gestore dispone di rilevatori automatici.

4.2.3.3 Livello del servizio telefonico (standard generale)

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.

LS	%
Livello del servizio telefonico	≥ 80 %

4.2.3.4 Controllo degli indicatori AS, TMA, LS

La rilevazione degli indicatori AS, TMA, LS, è effettuata dal Gestore a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

4.2.3.5 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (standard generale)

Il Gestore garantisce un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

TELEFONO PRONTO INTERVENTO IDRICO: 800.573.040

ORARIO PRONTO INTERVENTO: 365 giorni l'anno, 24 ore su 24

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un 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.

CPI	Secondi
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	≤ 120 secondi

Ai fini dell'adempimento dello standard si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telematica

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente un sito internet 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, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore aggiorna costantemente i propri servizi telematici, dando crescente sviluppo all'azione degli sportelli online per il miglioramento dei tempi di risposta all'Utente e dell'efficienza del servizio.

4.2.5 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento può avvenire presso gli sportelli aziendali, gli uffici postali, presso gli sportelli bancari, presso le tabaccherie autorizzate, tramite domiciliazione bancaria, tramite pagamento online sul sito www.acquetoscane.it.

4.2.6 Facilitazioni per utenze vulnerabili

Le facilitazioni minime previste sono:

- a) sportelli con percorsi e/o procedure facilitate per portatori di handicap;
- b) pubblicazione sui siti aziendali in inglese dei regolamenti di fornitura e carta dei servizi, sintesi degli stessi contenenti gli standard del servizio nelle principali altre lingue straniere;
- c) tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno la metà più rapidi dei tempi normalmente definiti;
- d) presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
- e) tempo di preavviso per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'Utente allungato di 15 giorni di calendario per i malati gravi.

Lo stato di vulnerabilità di cui ai precedenti punti per un Utente viene segnalato con comunicazione scritta al Gestore dai Servizi Sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L..

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione delle barriere architettoniche di qualsiasi natura. Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte ai soggetti predetti tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa, associazioni di Utenti, consumatori.

4.2.7 Tempi di attesa agli sportelli (standard generale)

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

- tempo medio di attesa agli sportelli: **15 minuti**;

- tempo massimo di attesa agli sportelli: **60 minuti**.

L'Utente che ha attivo un contratto di fornitura con il Gestore, e che è stato servito con un tempo di attesa superiore allo standard massimo, ha diritto all'indennizzo previa richiesta contestuale allo sportello.

4.2.8 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli Utenti (standard specifico)

Il tempo di risposta a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata scritta all'Utente. La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazioni pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

Esso è fissato in 25 giorni lavorativi. Le richieste di prestazioni, quali ad esempio le richieste di parere, e le richieste di danni non rientrano nella richiesta di informazioni.

Le richieste di informazioni possono essere inoltrate:

- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa ad "ACQUE TOSCANE S.p.A. – Via Ugo Bassi 34/36/38, 51016 Montecatini Terme PT";
- a mezzo fax ad "ACQUE TOSCANE S.p.A." - numero fax: 0572 771690;
- a mezzo telematico all'indirizzo mail: info@acquetoscane.it – utenti.montecatiniterme@acquetoscane.it
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: acque.toscane.01@legalmail.it
- oppure utilizzando il sito internet www.acquetoscane.it.

Tempo di risposta alle richieste scritte	Giorni
Tempo di risposta	25 giorni lavorativi

Nella risposta deve essere riportato il riferimento alla richiesta, l'indicazione del nominativo del referente aziendale, a cui richiedere, ove necessario, e sempre in firma scritta, eventuali ulteriori elementi ed inoltre l'esito della verifica, ed in particolare:

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

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve comunque essere informato entro 25 giorni lavorativi sullo stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

Il Regolamento di Tutela, allegato alla presente Carta del Servizio comprende l'indicazione della procedura:

- per la presentazione delle richieste d'informazioni scritte;
- per l'eventuale ricorso alla Commissione di Conciliazione Paritetica e Commissione di Conciliazione Regionale in caso di mancata soddisfazione della risposta ottenuta.

4.2.9 Tempo di risposta ai reclami (standard specifico)

L'Utente può presentare reclami al Gestore, anche utilizzando apposito modulo allegato alla presente Carta.

Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'Utente e la data di spedizione della risposta motivata scritta, quali risultanti dal protocollo del Gestore.

Tempo di risposta ai reclami	Giorni
Tempo di risposta	25 giorni lavorativi

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve essere informato entro **25 giorni lavorativi** dello stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

Il Regolamento di Tutela, allegato alla presente Carta del Servizio comprende l'indicazione della procedura:

- per l'accesso ai reclami;
- per l'eventuale ricorso alla Commissione di Conciliazione Paritetica e Commissione di Conciliazione Regionale in caso di mancata soddisfazione della risposta ottenuta.

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Tempo massimo per l'appuntamento concordato (standard generale)

E' il tempo massimo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente ed il giorno in cui si verifica l'appuntamento. E' incluso in tale definizione il tempo per appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione. La definizione non si applica invece per appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del tempo massimo per l'appuntamento concordato.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Tempo per l'appuntamento concordato	Giorni
Tempo per l'appuntamento	7 giorni lavorativi

4.3.2 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (standard generale)

E' il tempo massimo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro 24 ore dalla richiesta dell'Utente.

Preavviso minimo	Ore
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore

4.3.3 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati (standard specifico)

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente 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, il Gestore del S.I. è tenuto 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.

Il Gestore del S.I. ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'Utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore informa altresì l'Utente o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Fascia di puntualità	Ore
Tempo massimo di attesa	3 ore

4.3.4 Tempo di intervento per la verifica del misuratore (standard specifico)

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo di intervento	Giorni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi

Per procedere alla verifica il soggetto Gestore fissa un appuntamento con l'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica, rispettando, salvo diverso accordo, le tempistiche stabilite in tema di appuntamenti concordati di cui ai precedenti paragrafi.

La verifica del contatore presso ditte specializzate su banco prova, deve essere concordata in forma scritta con l'Utente, in quanto nel caso in cui dall'accertamento risulti corretto il funzionamento dello strumento di misura dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui ai precedente paragrafi.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente 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.

4.35 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (standard specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio all'Utente stesso del relativo esito.

Il Gestore deve comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica.

E' differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Tempo di comunicazione	Giorni
Verifica effettuata in loco	10 giorni lavorativi
Verifica effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi

Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il contatore per effettuare la verifica, il Gestore dovrà eseguire l'intervento di rimozione fissando un appuntamento con l'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla rimozione dello stesso e quindi sottoscriverne la lettura.

Sono escluse dal rispetto di tale standard, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

4.3.6 Tempo di sostituzione del misuratore (standard specifico)

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo massimo, 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.

Tempo di sostituzione	Giorni
Tempo di sostituzione del misuratore	10 giorni lavorativi

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai precedenti paragrafi.

Nell'eventualità in cui l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, 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.

4.3.7 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (standard specifico)

L'Utente può richiedere la verifica del corretto livello di pressione della rete nel punto di consegna. Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento con l'Utente.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo di intervento	Giorni
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore 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 i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente 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.

Se dalla verifica risulta che il valore di pressione non è compreso nei limiti della normativa, il Gestore deve individuarne la causa e comunicare all'Utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

4.3.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (standard specifico)

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio all'Utente stesso del relativo esito.

Tempo di comunicazione	Giorni
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

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 la data di completamento della verifica stessa.

4.3.9 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (standard generale)

E' il tempo massimo, 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.

Tale standard si applica per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione;

Tempo di arrivo	Ore
Tempo di arrivo per pronto intervento	3 ore

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

4.3.10 Lettura dei contatori

Il Gestore effettua almeno:

- a) 2 tentativi di lettura l'anno per gli Utenti con consumi medi annui fino a 3000 mc;
- b) 3 tentativi di lettura l'anno per gli Utenti con consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di lettura consecutivi effettuati per uno stesso Utente:

- a) 150 giorni solari nel caso di 2 tentativi di lettura l'anno;
- b) 90 giorni solari nel caso di 3 tentativi di lettura l'anno.

In caso di mancata lettura su misuratori "non accessibili" o "parzialmente accessibili" il Gestore effettua un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi di lettura falliti consecutivi e di assenza di auto-letture 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.

In caso di nuove attivazioni di fornitura il Gestore garantisce un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Gli obblighi cui è tenuto il Gestore si considerano assolti nel caso vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o altre prestazioni contrattuali, che garantisca il rispetto delle distanze temporali minime tra tentativi di lettura consecutivi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione del numero minimo di tentativi di lettura, sulla base del consumo medio annuo.

Il Gestore provvede a dare informazione preliminare agli Utenti dei tentativi di lettura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli Utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'Utente.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'auto-lettura, delle modalità per effettuare l'auto-lettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite tra quelle sopra specificate.

Il Gestore in ogni caso inviterà i clienti, attraverso un messaggio in bolletta, a comunicare la lettura del contatore quando questa non sia stata rilevata per oltre un anno.

Deve essere sempre garantita all'Utente la possibilità dell'auto-lettura, mediante le seguenti modalità:

- messaggio SMS;
- telefono: avvalendosi del NUMERO VERDE ACQUE TOSCANE **800.755.246**;
- recandosi direttamente presso gli uffici del Gestore;
- mezzo posta elettronica scrivendo all'indirizzo info@acquetoscane.it
- mezzo posta scrivendo all'indirizzo: ACQUE TOSCANE S.p.A. Via Ugo Bassi 34/36/38, 51016 Montecatini Terme (PT);
- mezzo internet utilizzando il portale www.acquetoscane.it o web chat.

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente con la modalità di auto-lettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il Gestore fornisce immediato riscontro all'Utente sulla mancata presa in carico della misura da auto-lettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata. Qualora ciò non sia possibile, la mancata validazione è comunicata dal Gestore all'Utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'auto-lettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'Utente.

La misura comunicata con l'auto-lettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di lettura cui è soggetto il Gestore.

Ai fini della validazione delle misure (sia ottenute da raccolte da parte del Gestore che da auto-lettura) il Gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Il Gestore garantisce all'Utente, quale controparte contrattuale, ed agli altri eventuali soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura validati per un periodo di 5 anni.

Il Gestore garantisce la risposta alle richieste scritte di informazione dell'Utente in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui al par. 4.2.8.

In caso di cessazione del servizio verrà presa la lettura effettiva con conguaglio sui consumi presunti precedenti. Qualora l'importo dovuto dall'Utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito della 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.

4.3.11 Tempo per l'emissione della fattura (standard specifico)

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.

Tempo per l'emissione della fattura	Giorni
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi degli anni precedenti o nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile sulla base della media dei consumi rilevati per la stessa categoria d'utenza.

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

4.3.12 Periodo di riferimento della fattura

E' il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo par. 4.3.15.

Il vincolo non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

4.3.13 Periodicità di fatturazione (standard specifico)

Il Gestore è tenuto 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) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui fino a 1000 mc;
- b) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- c) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo i consumi medi annui delle utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.

4.3.14 Rettifiche di fatturazione (standard generale e specifico)

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Le richieste di rettifica possono essere inoltrate tramite i seguenti canali:

- presso gli sportelli aziendali;
- per scritto a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa ad "ACQUE TOSCANE S.p.A. Via Ugo Bassi 34/36/38 – 51016 Montecatini Terme (PT)";
- mezzo Fax "ACQUE TOSCANE S.p.A. numero di telefax 0572 771690";
- mezzo telematico all'indirizzo mail:
info@acquetoscane.it – utenti.montecatiniterme@acquetoscane.it
- telefonicamente al numero **800.755.246** (da rete fissa e rete mobile)

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.

La comunicazione di errata fatturazione da parte dell'Utente deve essere effettuata entro il termine di scadenza del pagamento della fattura. In tal caso il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

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 del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di risposta (standard generale)	Giorni
Tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica	30 giorni lavorativi

In caso di rettifica di fatturazione per le bollette pagate:

- se dovuta ad errori di fatturazione, il Gestore provvederà alla comunicazione dell'esito della rettifica entro i tempi previsti di cui sopra;
- se dovute a richieste di verifica del contatore, si procederà secondo quanto previsto al punto 4.3.6.

La comunicazione dell'esito della verifica può avvenire tramite emissione di nuova fattura che sostituisce quella contestata. Nel caso in cui l'Utente abbia domiciliato la fattura, i tempi per le verifiche e le rettifiche sono condizionati dalle disposizioni del sistema bancario in merito ai pagamenti e all'insoluto.

Il Gestore comunicherà l'esito della richiesta di rettifica indicando il termine per il pagamento della fattura contestata

Qualora la rettifica di fatturazione generi un rimborso, il Gestore previa comunicazione da inviare all'Utente, procederà a detrarre tale credito dal pagamento della prima fattura utile o da eventuali importi dovuti dall'Utente anche su posizioni contrattuali diverse rispetto a quella per la quale si è proceduto alla rettifica di fatturazione. L'Utente può concordare con il Gestore una diversa modalità di rimborso.

In tal caso il tempo di accredito a seguito di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente 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.

Ai fini del calcolo del tempo di accredito fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

Tempo di accredito (standard specifico)	Giorni
Tempo di accredito a seguito di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto del tempo di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'Utente tramite rimessa diretta. Resta salva

la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

4.3.15 Ritardato pagamento e morosità

La gestione della morosità è disciplinata dal Regolamento di fornitura vigente.

4.3.16 Riconoscimento e gestione di perdite occulte

Il Gestore si impegna ad adottare un trattamento di agevolazione tariffaria per le perdite occulte per cui sia stata presentata regolare istanza, secondo i tempi e le modalità previste dal Regolamento di fornitura vigente.

4.3.17 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto

In questi casi l'Utente non può avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, sul presupposto del rispetto degli standard di continuità del servizio, del preavviso e durata della sospensione.

La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:

- a) mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o variazioni;
- b) utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per cui è stato stipulato il contratto;
- c) prelievi abusivi;
- d) cessione dell'acqua a terzi;
- e) irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata;
- f) opposizione dell'Utente al controllo e alla lettura del contatore da parte del Gestore;
- g) opposizione dell'Utente al controllo dell'impianto interno da parte del Gestore;
- h) in caso di pericolo per persone o cose, in caso di mancata realizzazione da parte dell'Utente di modifiche suggerite dal Gestore o in caso di irregolarità riscontrata dalla stessa;
- i) manomissione del contatore e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del contatore stesso;
- j) morosità persistente oltre la data indicata nella regolare messa in mora.

La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione, nel caso in cui l'Utente non abbia provveduto. Il preavviso non è dovuto nei casi di cui alle lettere c), i), j). Il preavviso è ridotto a 24 ore nel caso di cui alle lettere f) e h).

Trascorsi 30 giorni dalla sospensione del servizio per i casi come sopra dettagliati, senza che l'Utente abbia provveduto a regolarizzare la propria situazione, facendo venire meno la causa della sospensione, il contratto si intende risolto per l'inadempimento e il Gestore potrà eventualmente rimuovere il contatore. Qualora non sia possibile né chiudere, né rimuovere il contatore, il contratto, potrà essere unilateralmente risolto dal Gestore, a mezzo raccomandata A/R inviata all'Utente, che sarà legittimato a richiedere la restituzione del contatore.

Qualora l'Utente provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le spese per il recupero credito, il servizio potrà essere riattivato solo con stipula di un nuovo contratto di fornitura e previo pagamento del corrispettivo previsto, inclusi gli eventuali lavori o interventi necessari per la riattivazione della fornitura.

Non è in ogni caso possibile procedere alla sospensione della fornitura nei giorni prefestivi o festivi.

4.4 Modalità ed indicatori per la gestione del rapporto tra il Gestore del Servizio Idrico ed il Gestore del Servizio Fognatura e/o Depurazione

Il Gestore del Servizio Idrico provvede a:

- inoltrare le richieste ricevute dall'Utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
- inoltrare all'Utente la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore del Servizio Idrico che non rispetta i tempi previsti al par. 4.4.1 e 4.4.2 è tenuto ad erogare all'Utente l'indennizzo automatico di cui al par. 8.1..

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del Servizio Idrico di cui al par. 4.4.1 fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'Utente al medesimo Gestore nei termini indicati per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione non rispetti gli standard specifici riportati per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui al par. 8.1 al Gestore del Servizio Idrico, il quale corrisponde all'Utente la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il Gestore del Servizio Idrico che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione nei tempi previsti, invia all'Utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del Servizio Idrico è tenuto a comunicare al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione l'avvenuta variazione con le modalità e nei tempi di seguito indicati.

I Gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati.

4.4.1 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione (standard specifico)

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte del Gestore del Servizio Idrico e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione della medesima richiesta.

Tempo per l'inoltro della richiesta	Giorni
Tempo per l'inoltro della richiesta al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione	5 giorni lavorativi

4.4.2 Tempo per l'inoltro all'Utente della comunicazione ricevuta dal Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione (standard specifico)

Il tempo per l'inoltro all'Utente della comunicazione ricevuta dal Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del Servizio Idrico, della comunicazione del Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione e la data di invio all'Utente della medesima comunicazione da parte del Gestore del Servizio Idrico.

Tempo per l'inoltro della comunicazione	Giorni
Tempo per l'inoltro della comunicazione all'Utente	5 giorni lavorativi

4.4.3 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (standard generale)

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione.

Tempo per comunicazione	Giorni
Tempo per comunicazione della variazione contrattuale	10 giorni lavorativi

5. CONTINUITA' 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, assumendo le caratteristiche di Standard gestionali/organizzativi/o che caratterizzano la normale erogazione del servizio all'utenza. 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.

5.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore fornisce 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 si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. **Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 24 ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza con le seguenti modalità:**

Tempo di attivazione servizio sostitutivo di emergenza	Ore
Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile	24 ore

5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli Utenti **almeno 48 ore prima**, indicando la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Tempo minimo di preavviso	Ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati con	48 ore

sospensione della fornitura	
-----------------------------	--

5.3 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle **24 ore**

Durata massima della singola sospensione programmata	Ore
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore

5.4 Pronto Intervento (standard generale)

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- servizio di reperibilità (che risponde al numero verde **800.573.040**) attivo **24 ore su 24** per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- l'intervento verrà eseguito prima possibile, **comunque entro le 2 ore** in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana;
- il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra è stabilito in **12 ore**. In accordo con l'Utente il termine entro cui deve essere effettuato l'intervento può essere prolungato.

Non concorrono allo standard di primo intervento i guasti al contatore:

- dovuti a cause di forza maggiore (ad es. contatore ghiacciato, etc.);
- derivanti da incuria o dolo dell'Utente;
- che non provocano disservizio all'Utente, sono pertanto esclusi i cosiddetti malfunzionamenti che riguardano la non corretta funzionalità dei misuratori (per esempio contatore fermo o illeggibile) pur non compromettendo la regolarità della fornitura.
- Se il guasto è determinato da incuria dell'utente finale, i costi per l'intervento saranno addebitati all'utente medesimo.

6. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Negli uffici Utenti sono situati angoli informativi, nei quali sono a disposizione materiali informativi e le comunicazioni del Gestore sulle procedure riguardanti le prestazioni dei servizi; il personale incaricato è a disposizione per ogni e qualsiasi informazione relativa ai servizi forniti.

6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del S.I. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 07/08/90 , 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 al Gestore, il quale ha **30 giorni** di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta del Gestore deve essere denunciata dall'Utente al Comune 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, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- **gli sportelli dove saranno rilasciate informazioni** sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant'altro attiene al rapporto commerciale;
- eventuali pubblicazioni periodiche inviate gratuitamente a tutti gli Utenti;
- **le bollette**;
- pieghevoli e depliant a disposizione dei clienti all'interno dei saloni Utenti, nonché materiale vario in tutti gli altri uffici aperti al pubblico;
- **i comunicati stampa via TV e testate giornalistiche anche online, oltre al sito web aziendale** e altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti (pagina Facebook e Twitter aziendali); televideo di emittenti locali;
- **il sito internet www.acquetoscane.it** dove è presente lo sportello online che consente all'Utente l'interrogazione dei dati di consumo, fatturazione e informazioni e reclami, nonché modulistica online e contatti rapidi alla casella di posta elettronica indicata sul sito stesso;
- **gli opuscoli informativi distribuiti anche dalle associazioni dei consumatori**;
- **le associazioni dei consumatori**;
- **le campagne promozionali**;
- **le visite presso gli impianti aziendali.**

Utilizzando tali strumenti, il Gestore 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 dei Servizi;
- d) consegnare a richiesta degli Utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico, 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 Servizio Idrico;
- 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, vulture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli 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, su richiesta dell'Utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata (sempre disponibili sul sito aziendale):
 - 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 in µ/l di F
 - Cloruri un 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, il Gestore 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 dal Gestore;
- m) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione dei 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 delle tubature;
- p) rendere noti periodicamente i dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate 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" sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 7.3;
- s) informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa.

6.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.

. Informativa – Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
 Privacy notice (o informativa essenziale) Clienti/Utenti

Chi è il titolare del trattamento	Acque Toscane SpA	Indirizzo: 51016 Montecatini Terme – Via Ugo Bassi n.34/36/38 Email: info@acquetoscane.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati	DPO (Responsabile Protezione Dati): Dott.ssa Elisa Vicini	Email: info@acquetoscane.it
Chi sono i destinatari	Responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	Le società del gruppo cui appartiene il titolare, per fini amministrativi; società di revisione e certificazione del bilancio; società di rilevazione e certificazione della qualità; rete di agenti di cui il Titolare si avvale; istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti; società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito; società di elaborazione dati e di servizi informatici (es: web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, etc.)

I dati personali non sono trasferiti in Paesi extra UE o comunque non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

Il gestore, in qualità di titolare del trattamento, informa che è possibile esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all’Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679. Per maggiori informazioni consultare l’informativa completa al seguente indirizzo www.acquetoscane.it o contattare info@acquetoscane.it

7. LA TUTELA

7.1 La gestione dei reclami (standard generale)

L'Utente, o un suo rappresentante (Associazione dei Consumatori, legale, etc.), può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni, riferite a richieste di prestazioni, fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o fatto verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal Gestore (l'indirizzo e numero telefonico relativo a tale ufficio devono essere riportati nei documenti contrattuali). Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'Utente o al suo rappresentante.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima) affinché l'ufficio reclami possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

La risposta da inviare entro i tempi indicati al paragrafo 4.2.9 deve contenere:

- il riferimento al reclamo;
- l'indicazione del nominativo del referente aziendale, a cui richiedere, ove necessario, e sempre in firma scritta, eventuali ulteriori elementi;
- la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- le seguenti informazioni contrattuali: il servizio, la tipologia di uso, per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- l'indicazione della possibilità di adire le Commissioni Conciliative di cui al Regolamento di Tutela dell'utenza allegato alla presente Carta dei Servizi (disponibile in formato pdf all'interno della sezione "Tutela del cliente – Regolamento di Tutela del sito www.acquetoscane.it).
- l'elenco della documentazione allegata.

Il Gestore mette comunque a disposizione dell'utenza appositi moduli redatti come da schema in allegato da reperire presso tutti gli uffici del Gestore aperti al pubblico, sul sito www.acquetoscane.it.

Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato nel Registro dei Reclami evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Almeno una volta all'anno il Gestore predispone e pubblica sul proprio sito una relazione sui reclami con un confronto con i dati precedentemente riscontrati, raccogliendo eventuali suggerimenti e segnalazioni tesi a garantire una migliore qualità del servizio. Il Gestore definisce una procedura di reclamo conforme al

Regolamento di Tutela che garantisce lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. Tale procedura è allegata alla presente Carta.

7.2 Controlli esterni

I controlli esterni sono assicurati nell'ambito del Regolamento di Tutela approvato dal Comune e allegato alla presente Carta.

7.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di monitorare l'applicazione della Carta dei Servizi e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Sulla base delle rilevazioni effettuate il Gestore s'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 al Comune e all'Autorità Idrica Toscana..

Sarà cura del Comune e/o dell'Autorità Idrica Toscana presentare i risultati del rapporto alle Associazioni degli Utenti.

7.4 Servizi di consulenza agli Utenti

Personale del Gestore, esperto e qualificato nei diversi settori aziendali, si rende disponibile agli Utenti ad orari prestabiliti presso gli uffici dedicati a fornire pareri ed informazioni.

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

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità, sono classificate in:

- a) **cause di forza maggiore**, intese come atti e fatti imprevisti e imprevedibili, accertati da autorità pubblica e non imputabili ai Gestori, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- b) **cause imputabili all'utenza o a terzi**, quali la mancata presenza dell'Utente ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente, infine 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).

7.6 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Rinvio

Il Gestore, 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 legge L. 146/90.

8. INDENNIZZI ALL'UTENZA

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, di cui al paragrafo 4 che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 7.5 lett. a, b e c, l'Utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico o a richiesta. Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi:

1. preventivo (per allacci idrici e fognari, per lavori e standardizzabili);
2. allacciamento idrico e fognario con esecuzione di lavori semplici;
3. esecuzione di lavori semplici idrici e fognari;
4. attivazione della fornitura;
5. riattivazione della fornitura (su utenza disattivata per morosità);
6. disattivazione della fornitura;
7. voltura;
8. fascia di puntualità degli appuntamenti concordati;
9. risposta alle richieste scritte (di informazione);
10. risposta ai reclami;
11. emissione della fattura;
12. periodicità di fatturazione;
13. effettuazione rettifica di fatturazione su richiesta scritta dell'utente per bollette pagate o rateizzabili;
14. verifica misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione apparecchio);
15. verifica del livello di pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito);
16. durata massima della singola sospensione programmata;
17. tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza;
18. tempo minimo di preavviso per interventi.

A richiesta dell'utente e purché ne sussistano i presupposti, il gestore si impegna ad erogare un indennizzo anche in caso di:

19. errata chiusura per morosità;
20. mancata lettura del contatore per fatti imputabili al gestore;
21. sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.

L'Utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto, in caso di mancato rispetto per ciascuno dei livelli specifici di qualità sopra elencati il Gestore corrisponderà all'Utente interessato un indennizzo di **Euro 30** incrementabile fino al doppio o al triplo, in proporzione al tempo di effettuazione della prestazione rispetto a quello dello standard (es.: se la prestazione è effettuata oltre il doppio e fino al triplo del tempo previsto l'indennizzo è raddoppiato, ecc.), ad esclusione di quello relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti. In caso di mancato rispetto dei tempi degli standard previsti ai precedenti punti 16-17-18 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 ciascuna utenza indiretta sottesa all'utenza condominiale) che hanno un'utenza attiva al momento del disservizio causato.

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

Gli indennizzi ove non esclusi ai sensi del paragrafo 8.1, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima fatturazione utile e o in caso di impossibilità mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come **"indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta dei Servizi"**. Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

INDENNIZZI AUTOMATICI		
Riferimento paragrafo	Descrizione: fattori di qualità	Importo Indennizzo
4.1.1	Tempo di preventivazione per allacciamenti idrici	Euro 30
4.1.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	Euro 30
4.1.3	Tempo di attivazione della fornitura	Euro 30
4.1.4	Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura	Euro 30
4.1.5	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Euro 30
4.1.6	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	Euro 30
4.1.7	Tempo di esecuzione della voltura	Euro 30
4.2.8	Tempo di risposta alle richieste di informazioni degli Utenti	Euro 30
4.2.9	Tempo di risposta ai reclami	Euro 30
4.3.1	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	Euro 30
4.3.2	Tempo di esecuzione di lavori	Euro 30
4.3.5	Fascia di puntualità per appuntamenti concordati	Euro 30
4.3.6	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Euro 30
4.3.7	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	Euro 30
4.3.8	Tempo di sostituzione del misuratore	Euro 30
4.3.9	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Euro 30
4.3.10	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Euro 30
4.3.13	Tempo per l'emissione della fattura	Euro 30

4.3.15	Periodicità di fatturazione	Euro 30
4.3.16	Tempo di accredito a seguito di rettifica di fatturazione	Euro 30
4.4.1	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente al Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione	Euro 30
4.4.2	Tempo per l'inoltro all'Utente della comunicazione ricevuta dal Gestore del Servizio di Fognatura e/o Depurazione	Euro 30
5.3	Durata massima della singola sospensione programmata;	Euro 30
5.1	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza;	Euro 30
5.2	Tempo minimo di preavviso per interventi.	Euro 30

INDENNIZZI A RICHIESTA		
Riferimento paragrafo	Descrizione: fattori di qualità	Importo Indennizzo
4.2.7	Sforamento tempo massimo di attesa agli sportelli	Euro 30
4.3.12	Mancata lettura del contatore per fatti imputabili al Gestore	Euro 30
4.3.17	Ritardato pagamento e morosità: errata chiusura per morosità	Euro 30

8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del Servizio Idrico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'art. 7.5 lett. a, b e c;
- nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste.

Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di mancato rispetto degli altri aspetti presenti nella Carta, per 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 utilizzando anche l'apposito modulo allegato.

Allegato: Regolamento di Tutela

Norma transitoria

. Eventuali possibili discordanze con il testo del Regolamento saranno risolte dando prevalenza al documento più recente. Laddove la correlazione risultasse più complessa e non risolvibile, sarà demandata al Comune la soluzione più idonea al caso.

8.2 Ulteriori strumenti di tutela

a) Nel caso in cui l'Utente non sia soddisfatto dell'esito di reclamo presentato presso il Gestore, questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dal "Regolamento di Tutela dell'utenza".

Per maggiori informazioni consultare il sito del gestore www.acquetoscane.it

E' altresì possibile presentare istanza di reclamo di secondo livello allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente, secondo le modalità descritte nel sito <http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico>.

b) Le modalità e le norme che regolano le procedure di agevolazione a sostegno delle utenze deboli sono stabilite nel "Regolamento per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale".

C) Bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati previsto dall'Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente (ARERA)

Per maggiori informazioni consultare il sito www.arera.it