



Via del Gazometro 9
57122 Livorno (LI)
www.asaspa.it
commerciale@asaspa.it

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*Approvato in Assemblea AIT con Delibera n. 25 del 8/07/2015
In vigore dal 1/09/2015*



Autorità Idrica Toscana
Conferenza Territoriale n. 5 "Toscana Costa"

Casella Postale n. 1485 | U.P. Firenze, 7 | Via Pietrapiana, 53 - 50121 Firenze
Sede legale: Via Verdi n. 16 (primo piano) | Firenze
Tel 055 263291 | Fax 055 2632940
Email: info@autoritaidrica.toscana.it
PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it

SOMMARIO

1. PREMESSA	6
1.1 Procedura di Revisione e Verifica	6
2. ASPETTI GENERALI	7
2.1 Il Soggetto Gestore	7
2.1.1 ASA SpA	7
2.1.2 Missione	7
2.2. I principi fondamentali	7
2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	7
2.2.2 Continuità	8
2.2.3 Partecipazione	8
2.2.4 Comportamento del personale	8
2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	8
2.2.6 Efficacia ed efficienza	8
2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica	8
3. DEFINIZIONI	9
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	11
4.1 Avvio del rapporto contrattuale	11
4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura (standard specifico)	11
4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura (standard specifico)	12
4.1.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (standard specifico)	12
4.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (standard specifico)	12
4.2 Accessibilità al servizio	13
4.2.1 Sportelli aperti al pubblico	13
4.2.2 Sportelli partecipati	13
4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni	13
4.2.5 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	13
4.2.6 Facilitazioni per utenze vulnerabili	13
4.2.7 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati, (standard specifico)	14
4.2.8 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono (standard generale e specifico)	14
4.2.9 Tempo di risposta alle richieste e informazioni degli utenti (standard specifico)	14
4.2.10 Tempo di risposta ai reclami (standard specifico)	15
4.3 Gestione del rapporto contrattuale	15
4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori	15
4.3.2 Rettifiche di fatturazione (standard specifici)	16
4.3.3. Ritardato pagamento e morosità	16
4.3.4 Verifica del contatore (standard specifico)	16
4.3.5 Verifica del livello di pressione (standard specifico)	16
4.3.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte	17
4.3.7 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto	17
5 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	18
5.1 Continuità e servizio di emergenza (standard generale)	18
5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (standard generale)	18
5.3 Durata delle interruzioni programmate (standard generale)	18
5.4 Pronto Intervento (standard generale)	18
5.5 Altri interventi (standard generale)	19
6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA	20

6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore	20
6.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore	21
7 LA TUTELA	22
7.1 La gestione dei reclami (standard generale)	22
7.2 CONTROLLI ESTERNI	22
7.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	22
7.3 Servizi di consulenza agli utenti	22
7.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	22
7.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato Rinvio	22
8 INDENNIZZI ALL'UTENTE	23
8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del servizio idrico	23

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

Autorità Idrica Toscana: è l'Ente per la regolazione del Servizio Idrico Integrato rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011 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 (ATO) sono state trasferite ai comuni che le esercitano obbligatoriamente tramite l'Autorità Idrica Toscana.

Gestore: il soggetto aziendale, ASA spa, gestore unico del Servizio Idrico Integrato, così come definito dall'art. 2 comma 1 lettera o-bis) del decreto legislativo 11 maggio 1999, n. 152, e successive modifiche, individuato in base alla Convenzione di cui all'art. 11 L. 36/94;

Azienda: la società ASA SpA, con sede in Livorno, via del Gazometro, 9 LIVORNO, individuata come Gestore con Delibera Assemblea n.12/19.12.2001 per un periodo di 25 anni a partire dal 01.01.2002.

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (Sii) adottata dal Gestore in data...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 Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che i Gestori toscani si assumono nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti
- il rapporto tra gli Utenti e le Aziende fornitrici dei servizi.

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

- 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 procedura 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 Art.4 Standard di qualità del servizio idrico integrato, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo Art.8 "Indennizzi all'utente".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato 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 di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo le modalità riportate al Art.6 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al **servizio di fognatura e depurazione** la Carta del servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al Gestore.

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 ed è disponibile sul sito internet di A.S.A. S.p.A. all'indirizzo www.asaspa.it, e su quello dell'Autorità idrica Toscana <http://www.autoritaidrica.toscana.it/i-gestori> 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 e Verifica

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verifichino 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 dall'Autorità 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 Art.6 "Informazioni all'utenza".

L'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 Art.7 "La tutela".

2. ASPETTI GENERALI

2.1 Il Soggetto Gestore

2.1.1 ASA SpA

ASA dal 1° gennaio 2002 è il Gestore Unico del servizio idrico integrato a seguito di delibera dell'Assemblea Consortile dell'Autorità di Ambito n° 5 "Toscana Costa" (ora Conferenza Territoriale n°5 "Toscana Costa"). Nel mese di luglio 2003, in attuazione dell'art. 35 della L. 448/2001, ASA ha ceduto la proprietà delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni immobiliari, compresa la gestione delle farmacie, alla Livorno Reti Impianti spa.

Ad oggi la compagine societaria di ASA S.p.A. è costituita per il 60% dai Comuni della Conferenza Territoriale n°5 "Toscana Costa" e per il restante 40% AGA S.p.A (quota ceduta a seguito di procedura di gara ad evidenza pubblica avvenuta nel Giugno 2004)

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

Di seguito sono elencati i Comuni appartenenti alla Conferenza Territoriale n. 5 "Toscana Costa"

COMUNE	Abitanti dato ISTAT 2013	Sup. Km ²	% residenti nel comune su territorio
Bibbona (LI)	3.204	65	0,86%
Campiglia Marittima (LI)	13.312	83	3,56%
Campo nell'Elba (LI)	4.781	56	1,28%
Capoliveri (LI)	3.908	39	1,07%
Capraia Isola (LI)	413	19	0,11%
Casale Marittimo (PI)	1.125	14	0,30%
Castagneto Carducci (LI)	8.906	142	2,38%
Castellina Marittima (PI)	2.041	83	0,55%
Castelnuovo Val di Cecina (PI)	2.284	88	0,61%
Cecina (LI)	28.111	43	7,52%
Collesalveti (LI)	16.843	110	4,51%
Guardistallo (PI)	1.270	24	0,34%
Livorno	160.512	105	42,97%
Marciana (LI)	2.246	45	0,60%
Marciana Marina (LI)	1.975	6	0,53%
Montecatini Val di Cecina (PI)	1.793	155	0,48%
Montescudaio (PI)	2.146	20	0,57%
Monteverdi Marittimo (PI)	767	98	0,21%
Orciano Pisano (PI)	657	11	0,18%
Piombino (LI)	34.535	130	9,24%
Pomarance (PI)	5.985	227	1,60%
Porto Azzurro (LI)	3.733	13	1,00%
Portoferraio (LI)	12.027	48	3,22%
Radicondoli (SI)	928	132	0,25%
Rio Marina (LI)	2.233	19	0,60%
Rio nell'Elba (LI)	1.212	17	0,32%
Riparbella (PI)	1.630	59	0,44%
Rosignano Marittimo (LI)	31.866	121	8,53%
San Vincenzo (LI)	7.007	33	1,88%
Santa Luce (PI)	1.724	67	0,46%
Sassetta (LI)	532	26	0,14%
Suvereto (LI)	3.115	93	0,83%
Volterra (PI)	10.760	253	2,88%
Totale	373.581	2444	100,00%

2.1.2 Missione

La missione tradizionale di ASA è quella di soddisfare le esigenze primarie delle comunità locali, fornendo acqua ed energia con la volontà di utilizzare le risorse naturali con la massima cura. Con la presente Carta dei Servizi, ASA mantiene aperto un dialogo-confronto con i propri clienti.

I tre obiettivi sostanziali sono:

- informare i Clienti sui servizi erogati dal Gestore;
- impegnare le strutture aziendali nel mantenere e migliorare il livello di qualità dei servizi;
- raccogliere il grado di soddisfazione degli Utenti, per migliorare ulteriormente i livelli di qualità prestabiliti.

L'impegno così profuso deve tendere alla massima efficienza, senza sottovalutare l'efficacia; in altri termini deve tendere ad ottenere il miglior rendimento possibile in rapporto alle risorse disponibili ed impegnate nell'applicazione della Carta. La Carta dei Servizi, per i settori e comuni considerati, vincola il Gestore nel suo insieme Amministrativo, gestionale ed operativo.

2.2. I principi fondamentali

Il gestore basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali

2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono 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 s'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 a 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 sulla 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 soddisfazioni 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 fornendoli, 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 significa che la stessa non deve essere utilizzata ~~evitando utilizzi~~ in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

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

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 continuo miglioramento;
- 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;
- perseguire l'obiettivo del potenziamento degli impianti di depurazione in termini di nuove tecnologie e l'ottimizzazione delle gestioni tramite la realizzazione di impianti consorziali presidiati ed automatizzati.

3. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **"accettazione del preventivo"** è il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il gestore riceve la documentazione richiesta;
- **"allaccio"**: connessione di un punto di consegna alla rete di distribuzione idrica o di raccolta dei reflui;
- **"attivazione"** si intende l'alimentazione di un punto di consegna mai attivato o cessato in precedenza;
- **"auto-lettura"** è la rilevazione da parte dell'utente e la successiva comunicazione al gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore ad una data specifica;
- **"cause di forza maggiore"** ovvero atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili non imputabili ai Gestori tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- **"consumo storico"** è il consumo riferito all'anno solare precedente ai sensi della Delibera 86/2013 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas e il Sistema idrico. Nel caso non fosse disponibile alcun consumo medio dovrà farsi riferimento ai consumi standard previsti per la tipologia di utenza, o in caso di guasti o perdite, quelli registrati successivamente alla a tali eventi per un periodo che il Gestore ritenga sufficientemente attendibile sulla base della stagionalità dei consumi;
- **"contatore accessibile"** è il contatore collocato in un luogo al quale l'operatore incaricato della lettura può sempre accedere senza che sia richiesta la presenza dell'utente o di altra persona da questi deputata per consentirne l'accesso;
- **"non accessibile"** tutti gli altri contatori che non si trovano nelle condizioni di cui sopra;
- **"definizione del contratto"** è la presentazione da parte del richiedente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato sez. 1 – Regolamento di Acquedotto, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- **"guasti ordinari"** per il servizio di acquedotto sono guasti che comportano l'interruzione del servizio idrico ed interessano tubazioni di diametro DN < 300 mm o impianti che servono meno di 10.000 abitanti, e che non rientrano nelle casistiche di guasto straordinario; per il sistema di fognatura sono guasti che interessano un sistema fognario che non presenta nessuna delle seguenti condizioni: condotte profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 400 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano, impianto asservito ad un numero di abitanti superiore a 10.000;
- **"guasti straordinari"** di acquedotti sono guasti che:
 - a) comportano l'interruzione del servizio idrico ed interessano tubazioni di diametro DN > 300 mm o impianti che servono più di 10.000 abitanti;
 - b) necessitano il rilascio di apposite autorizzazioni da parte di Enti e/o soggetti privati. Tali eventi dovranno essere opportunamente segnalati nel Registro e, su richiesta dell'Autorità, dovrà essere prodotto il foglio di lavoro o altra documentazione attestante l'avvenuto sopralluogo del Gestore entro le 12 ore e la contestuale richiesta di autorizzazioni. In tali casi il T1 sarà il momento del rilascio dell'autorizzazione;
 - c) presentano problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee o oggettive complessità dell'intervento, o per problemi legati alla sicurezza degli operatori, o per straordinarie avverse condizioni meteorologiche. Tali eventi dovranno essere opportunamente segnalati nel Registro e, su richiesta dell'Autorità, dovrà essere prodotto il foglio di lavoro o altra documentazione attestante l'avvenuto sopralluogo del Gestore entro le 12 ore e la contestuale richiesta di tracciamento servizi. In tali casi il T1 si intenderà sospeso fino al momento in cui cesseranno le condizioni ostative alla realizzazione dell'intervento. Guasti straordinari di fognatura sono quelli che interessano un sistema fognario che presenta anche solo una delle seguenti condizioni: condotte profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 400 mm, impianto asservito ad un numero di abitanti superiore a 10.000, ubicazione all'interno di un centro urbano;
- **"morosità"**: è la condizione in cui si trova l'utente che non effettua il pagamento entro i termini di scadenza della fattura, senza necessità di preventiva costituzione in mora. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore;
- **"perdita occulta"**: è una dispersione idrica che si verifica a valle del contatore, non individuabile dall'utente secondo il principio di normale diligenza, nell'ipotesi in cui essa si verifichi su parti non ispezionabili dell'impianto privato, come ad esempio tratti di tubazioni interrate (ad esclusione di galleggianti, valvole, rubinetti ecc.);
- **"perfezionamento del contratto"** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;
- **"piano d'Ambito"** è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D.Lgs.152/2006;
- **"pro-die"** criterio di imputazione dei consumi rilevati o stimati consistente nella attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto consentirà di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di riportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui;
- **"reclamo"** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, dalla Carta del Servizio, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione. Ai fini del calcolo degli standard correlati al reclamo non concorrono i reclami *non pertinenti*. Sono definiti *non pertinenti* i reclami che hanno ad oggetto o nel contenuto della segnalazione fattispecie che non trovano riscontro nelle norme che regolano il servizio. Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo, non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;
- **"riattivazione"** si intende il ripristino dell'alimentazione dopo la disattivazione della fornitura;
- **"richiesta di informazione"** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico integrato, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio percepito e non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di una stessa richiesta di informazione. Sono escluse tutte le richieste di prestazione;
- **"richiesta di prestazione"** è la richiesta dell'utente inerente attività, interventi e servizi riconducibili agli standard generali e specifici di qualità contenuti in questa Carta;
- **"risoluzione del contratto"**: nel caso in cui l'inadempimento dell'Utente perduri oltre il tempo massimo stabilito dal Gestore dopo la sospensione della fornitura, il Gestore procederà alla risoluzione del contratto anche eventualmente con la rimozione del misuratore dei consumi;
- **"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 misurato 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;
- **“utente”** è il cliente finale allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede l'intervento del gestore al fine di diventare utente o al fine di richiedere l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il gestore il contratto di utenza;
- **“utenze deboli”**: tale fattispecie viene trattata nel *Regolamento per l'attuazione tariffaria a carattere sociale*, approvato dall'Assemblea di AIT con la deliberazione n. 2/2015 del 12/01/2015;
- **“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 AS.L.

4. Standard di qualità del servizio idrico integrato

Gli standard specifici di qualità, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- alla gestione del rapporto contrattuale.

Gli standard generali di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, si riferiscono a:

- l'accessibilità al servizio;
- la continuità del servizio;
- la regolarità del servizio.

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni di calendario, qualora la Carta non specifichi che si tratta di giorni lavorativi.

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 autorizzazioni o permessi da parte di terzi, 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 (vedere l'Art. 3 Definizioni) 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 all'Art. 4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura 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.

Nei casi di cui ai. Art.4.2.8 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono, Art.4.2.9 Tempo di risposta alle richieste e informazioni degli utenti e Art. 4.2.10 Tempo di risposta ai reclami (in quest'ultimo caso "per i reclami scritti"), le date di arrivo e di partenza della corrispondenza, ai fini della decorrenza dei tempi di esecuzione delle prestazioni, sono certificate dal protocollo aziendale (compresi i reclami inoltrati a mezzo telematico) o dal timbro postale.

Nel caso di cui all'Art.4.3.2 Rettifiche di fatturazione le date di arrivo e di partenza della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, a meno che non siano acquisite direttamente da sportello o call center ed in questo caso fa fede la data di inserimento della richiesta nei sistemi gestionali. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora, tuttavia, il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo per la rettifica decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

Il Gestore descrive appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente: la preventivazione, l'esecuzione di un nuovo allacciamento, la modifica di un allacciamento esistente, l'attivazione della fornitura e la cessazione della stessa.

4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura (standard specifico)

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente. Esso Varia in base alla complessità degli accertamenti da effettuare e dalla necessità o meno di effettuare un sopralluogo:

- **SENZA SOPRALLUOGO 5 giorni** lavorativi dalla richiesta
- **CON SOPRALLUOGO 15 giorni** lavorativi dalla richiesta;
- Allacci con sopralluogo che richiedono accertamenti non ordinari (richieste di allacci in zone con carenza strutturale, in zone con carenza idrica) **35 giorni** lavorativi dalla richiesta.

Tale standard non si applica alle richieste riferite ad estensione di rete (nuova rete in zone prive di acquedotto e/o fognatura) e non ad allacciamento ad una rete esistente.

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

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

Il preventivo contiene tra l'altro:

- a. 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;
- b. l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'utente;
- c. l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;
- d. l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;
- e. 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. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, al netto dei tempi necessari per l'ottenimento delle autorizzazioni da parte di terzi.

A regime i valori degli standard sono i seguenti:

- il tempo di esecuzione per l'allacciamento decorre dall'accettazione formale del preventivo ed è pari a **15 giorni lavorativi** per l'acquedotto e **20 giorni lavorativi** per la fognatura;

Il valore degli standard saranno inoltre graduati, laddove necessario, nei tre anni solari successivi alla data di entrata in vigore della presente carta come di seguito riportato:

Tempo di esecuzione dell'allacciamento	nel primo anno	nel secondo anno	nel terzo anno e successivi
Per allacci acquedotto	20 gg. lavorativi	17 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi
Per allacci fognatura	20 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi

Tempo di esecuzione dell'allacciamento acquedotto e fognatura che richiedono accertamenti non ordinari	nel primo anno	nel secondo anno	nel terzo anno e successivi
Per allacci acquedotto	80 gg. lavorativi	50 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi
Per allacci fognatura	60 gg. lavorativi	40 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi

4.1.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto e l'attivazione o la riattivazione della fornitura fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal gestore e opportunamente comunicati.

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).

Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito della sospensione della fornitura per morosità dell'utente non deve superare i **2 giorni lavorativi** dalla comunicazione del pagamento purché la regolarizzazione della posizione contrattuale avvenga entro venti giorni lavorativi successivi alla sospensione della fornitura.

A regime pertanto i valori degli standard sono i seguenti:

- tempo di attivazione: **6 gg lavorativi**;
- tempo di riattivazione: **5 gg lavorativi**;
- tempo di riattivazione per sospensione per morosità: **2 gg lavorativi**.

Il valore degli standard saranno inoltre graduati, laddove necessario, nei tre anni solari successivi alla data di entrata in vigore della presente carta come di seguito riportato:

Tempo di attivazione/riattivazione fornitura	nel primo anno	nel secondo anno	nel terzo anno e successivi
Tempo di attivazione	7 gg. lavorativi	7 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi
Tempo di riattivazione	5 gg. lavorativi	5 gg. lavorativi	5 gg. lavorativi
Tempo di riattivazione per sospensione per morosità	2 gg. lavorativi	2 gg. lavorativi	2 gg. lavorativi

4.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (standard specifico)

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente e salvo particolari esigenze dell'Utente: esso è definito pari **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 fornitura	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 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 e subentri immediati sono esclusi da tale rilevazione.

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Sportelli aperti al pubblico

Negli sportelli dedicati sono espletate 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;
- inoltrare reclami;
- richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

Il Gestore garantisce l'apertura di uno o più sportelli sul territorio gestito, assicurando almeno 25 ore settimanali oltre alla disponibilità dello sportello *online* attivo 24/24h di cui al successivo Art.4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telematica.

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.asaspa.it/asasi,



4.2.2 Sportelli partecipati

Negli sportelli partecipati vengono principalmente espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- inoltrare 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 Art. 4.2.1 Sportelli aperti al pubblico .

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 Gestore garantisce uno sportello telefonico con la presenza di operatori, **nella fascia 8-18**, per un numero minimo di **45 ore settimanali** o in subordine un minimo di **40 ore settimanali** laddove l'apertura al pubblico degli sportelli sia garantita per almeno 60 ore settimanali unitamente alla disponibilità dello sportello *online*.

Lo sportello telefonico garantisce lo svolgimento delle pratiche commerciali tra cui:

- a) ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione 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.

TELEFONO PRONTO INTERVENTO IDRICO E FOGNARIO: 800 139 139 (da rete fissa e mobile)

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

FAX AZIENDALE: 0586 246515

E-MAIL COMMERCIALE: commerciale@asaspa.it

SPORTELLO TELEFONICO COMMERCIALE: 800 01 03 03 (da rete fissa e mobile)

4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telematica.

Il Gestore aggiorna costantemente i propri servizi telematici, dando crescente sviluppo all'azione degli sportelli on line 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

- per le bollette: presso gli uffici postali, presso gli sportelli bancari, presso le tabaccherie autorizzate, tramite domiciliazione bancaria, tramite addebito su carta di credito, tramite pagamento online sul sito www.asaspa.it/asasi;
- per le bollette insolute: presso gli sportelli aziendali a mezzo bancomat e carta di credito e le modalità di cui sopra.

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 di 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 dovrà essere dimostrato dell'utente con le modalità indicate nel Regolamento*. I suddetti tempi non concorrono alla definizione di standard.

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.

Vedi allegato.

4.2.7 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati, (standard specifico)

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente. E', altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità richiesta (**fascia di puntualità**) all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini di allacciamenti, attivazioni o riattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura (pressione).

Il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo concordati con l'utente. Egli assicura in tal modo la propria disponibilità a ricevere i tecnici del Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

Il Gestore si impegna a rispettare la fascia di puntualità ovvero l'intervallo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

A regime la fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in **2 ore**.

L'utente assicura la propria disponibilità a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, **almeno 24 ore** prima dell'orario concordato, il gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

Il valore dello standard sarà inoltre graduato nei tre anni solari successivi alla data di entrata in vigore della presente carta come di seguito riportato:

Fascia di puntualità	nel primo anno	nel secondo anno	nel terzo anno e successivi
Tempo massimo di attesa	3 ore	2,5 ore	2 ore

4.2.8 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono (standard generale e specifico)

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo medio/massimo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore:

- **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.

Il tempo medio di attesa al telefono non deve superare i **2 minuti** per ogni singola telefonata. Esso rappresenta il tempo che intercorre tra la scelta dell'utente dell'opzione di contatto con l'operatore e la risposta del medesimo:

➤

tempo di attesa al telefono	nel primo anno	nel secondo anno	nel terzo anno e successivi
Tempo medio di attesa	4 min	3 min	2 min

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

4.2.9 Tempo di risposta alle richieste e informazioni degli utenti (standard specifico)

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

Esso è fissato in **25 giorni di calendario**. In caso di sopralluogo i suddetti tempi aumentano di **5 giorni**. Le richieste di prestazioni, quali ad esempio le richieste di parere, e le richieste di danni non rientrano nella richieste di informazioni

Tali richieste possono essere inoltrate:

- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno";
- a mezzo fax ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 numero di telefax 0586 246515;
- a mezzo telematico all'indirizzo mail commerciale@asaspa.it oppure asaspa.protocollo@legalmail.it;
- oppure utilizzando il sito internet www.asaspa.it.

Tempo di risposta richieste scritte	Giorni
Richieste scritte senza sopralluogo	25 giorni di calendario

Richieste scritte con sopralluogo	30 giorni di calendario
-----------------------------------	--------------------------------

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 di calendario 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 o Commissione di Conciliazione Regionale in caso di mancata soddisfazione della risposta ottenuta.

4.2.10 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 calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di spedizione della risposta all'utente, quali risultanti dal protocollo del Gestore.

La risposta contiene il riferimento al reclamo, nonché l'indicazione del nominativo del referente aziendale a cui richiedere, ove necessario, e sempre in forma scritta, eventuali ulteriori elementi. Il tempo massimo di risposta a reclami è fissata in **25 giorni di calendario**. In caso di sopralluogo i suddetti tempi aumentano di **5 giorni**

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'utente deve essere informato entro **20 giorni di calendario** 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 in caso di mancata soddisfazione della risposta ottenuta.

Tempo di risposta ai reclami	Giorni
Reclami senza sopralluogo	25 giorni di calendario
Reclami con sopralluogo	30 giorni di calendario

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori

Il Gestore effettua almeno una lettura del contatore in ogni semestre di fatturazione con proprio personale o con appositi incaricati adeguatamente identificabili con intervallo temporale non inferiore a 120 giorni e non superiore a 200 giorni quando il contatore è situato al confine tra la proprietà pubblica e privata in luogo accessibile, ovvero quando si è in presenza di **contatore accessibile**.

In caso di mancata lettura su contatori "non accessibili", il Gestore, in occasione della visita per la lettura, avrà l'onere di lasciare una cartolina preaffrancata di "autolettura" indicante anche le modalità di comunicazione per la trasmissione dei consumi indicati dal contatore.

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni sono fissate dal Gestore.

In ogni caso, è garantita almeno una fatturazione quadrimestrale sulla base della tipologia delle utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'utenza.

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'autolettura, anche secondo le seguenti modalità:

- per telefono: avvalendosi del NUMERO VERDE ASAtel
- recandosi direttamente presso gli uffici del Gestore;
- mezzo posta elettronica scrivendo all'indirizzo: commerciale@asa.livorno.it;
- mezzo posta scrivendo all'indirizzo: ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno.
- mezzo internet utilizzando il portale www.asaspa.it

In caso di impossibilità della lettura il consumo fatturato potrà essere presunto purché sia esplicitato in bolletta che:

- a. si opera in assenza di lettura/autolettura, quindi trattasi di una lettura presunta;
- b. siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi presunti, possibilmente con riferimento all'ultima annualità.

In caso di cessazione verrà effettuato il ricalcolo sulla media prevista per la tipologia di utilizzo.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

E' garantita all'utente la possibilità di auto-lettura secondo le tempistiche di trasmissione concordate con i Gestori.

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).

Il Gestore deve garantire in sintesi:

- lettura contatore annuale su *contatore accessibile (standard specifico)*: **almeno 2**
- fatturazioni annuali: **almeno 3 o in subordine almeno 2 per gli utenti con consumi inferiori ai 50 mc/anno**

4.3.2 Rettifiche di fatturazione (standard specifici)

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 "ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno";
- ✓ Mezzo fax ad "ASA SPA Via del Gazometro 9" numero di telefax 0586 246515;
- ✓ Mezzo telematico all'indirizzo mail: commerciale@asaspa.it;
- ✓ Telefonicamente al numero 800.010.303 (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.

A regime i tempi di rettifica per le bollette pagate e risultate errate, decorrenti dalla richiesta, sono i seguenti:

- senza sopralluogo: **5 gg. lavorativi**;
- con sopralluogo: **10 gg. lavorativi**.

Il valore degli standard saranno inoltre graduati, laddove necessario, nei tre anni solari successivi alla data di entrata in vigore della presente carta come di seguito riportato:

Tempi di rettifica	nel primo anno	nel secondo anno	nel terzo anno e successivi
Senza sopralluogo	15 gg. lavorativi	10 gg. lavorativi	5 gg. lavorativi
Con sopralluogo	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	10 gg. 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 successivo Art.4.3.4 Verifica del contatore.

La comunicazione dell'esito della verifica può avvenire tramite emissione di nuova fattura che sostituisce quella contestata. In 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.

Qualora la rettifica di fatturazione generi un rimborso, l'Azienda, previa comunicazione da inviare all'utente, procederà a detrarre tale credito dal pagamento delle fatture successive 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 l'azienda una diversa modalità di rimborso.

Il Gestore comunicherà l'esito della richiesta di rettifica indicando il termine per il pagamento della fattura contestata. Nel caso in cui la richiesta di rettifica risulti infondata verranno addebitati gli interessi di mora secondo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

4.3.3 Ritardato pagamento e morosità

La gestione della morosità è disciplinata dal regolamento di fornitura vigente nelle more dell'approvazione delle linee guida del regolamento.

4.3.4 Verifica del contatore (standard specifico)

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i 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,

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 di seguito riportate

Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il contatore per effettuare la verifica, il Gestore dovrà eseguire l'intervento di rimozione su appuntamento entro il termine massimo di **10 giorni lavorativi** dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla rimozione dello stesso e quindi sottoscriverne la lettura.

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

Il gestore deve comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **15 giorni lavorativi** dalla notifica della medesima.

Tipo di intervento	Giorni
Verifica del contatore sul luogo di fornitura	10 gg. lavorativi
Tempo di comunicazione della verifica	15 gg. lavorativi

4.3.5 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 entro il termine massimo di seguito riportato.

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.

A regime i valori degli standard sono i seguenti:

- verifica del livello di pressione: **7 gg. lavorativi** dalla richiesta;

- tempo di comunicazione della verifica: **20 gg. lavorativi** dalla verifica.

Il valore degli standard saranno inoltre graduati, laddove necessario, nei tre anni solari successivi alla data di entrata in vigore della presente carta come di seguito riportato:

Tipo di intervento	nel primo anno	nel secondo anno	nel terzo anno e successivi
Verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	7 gg. lavorativi	7 gg. lavorativi
Tempo di comunicazione della verifica	30 gg. lavorativi	25 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi

4.3.6 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 nelle more dell'approvazione delle linee guida del regolamento. Vedere la procedura operativa allegata.

4.3.7 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 il quale 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) e 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 inadempimento e il Gestore potrà 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 legittimata 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.

5 Continuità del servizio

Gli Standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti, assumendo la caratteristica di Standard gestionali/organizzativi/o che caratterizzano la normale erogazione del servizio all'utenza. Essi quindi non individuano, a differenza di quelli del precedente capitolo, prestazioni individuali nei confronti del singolo utente, ma prestazioni di carattere generale che non daranno luogo ad alcuna forma di rimborso individuale.

I tempi da essi previsti dovranno essere rispettati dal Gestore, determinando in caso contrario un evento di non conformità allo Standard. Il numero di eventi non conformi/totale o, in alternativa, il valore medio semplice o pesato del singolo indicatore, a seconda della scelta operata per il sistema convenzionale di controllo, sarà oggetto di definizione nell'Allegato Tecnico alla Convenzione di Gestione, come pure il conseguente meccanismo sanzionatorio

5.1 Continuità e servizio di emergenza (standard generale)

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 12 ore, il gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza con le seguenti modalità:**

- a) In caso di crisi qualitativa, sancita da ordinanza sindacale di non potabilità per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, la disponibilità di acqua potabile in contenitori o a mezzo autobotte nelle zone interessate, in misura di 5 litri per giorno per abitante ovvero la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontanelli pubblici posti nell'ambito dello stesso centro o nucleo;
- b) **In caso di interruzione di flusso idrico, per un tempo superiore alle 12 ore**, la disponibilità, con l'esclusione delle ore notturne 00:00 - 06:00, della capacità potenziale di distribuzione nelle zone interessate a mezzo autobotte o contenitori di almeno 25 litri per giorno per abitante, ovvero, in alternativa, la ri-alimentazione di emergenza della rete o di parte della rete interessata da disservizio a pressione sufficiente ad alimentare almeno i piani terreni delle abitazioni per almeno 6 ore anche non continuative nell'intervallo 07:00 – 19:00.
- c) Nei casi di attivazione del servizio di emergenza per la realizzazione degli interventi di riparazione nei quali tra l'avvio delle manovre per la realizzazione dell'intervento e l'effettiva interruzione del servizio all'utenza non vi è concomitanza temporale, ai fini della eventuale attivazione del servizio di emergenza per inizio della interruzione del servizio si assume per ciascuna zona il momento nel quale si registra la condizione di serbatoio vuoto per la zona di competenza ovvero le ore 06:00 se ciò accade nella fascia oraria 00:00 - 06:00.

Sono escluse le cause di forza maggiore o quelle legate alla crisi qualitativa che risultano conclamate e riconosciute in deroga da parte dell'AIT. E' comunque escluso da ogni obbligo il rifornimento presso le singole utenze mediante riempimento dei propri serbatoi di accumulo. Nei casi di crisi quali/quantitativa che danno luogo alla dichiarazione dello stato di emergenza da parte della Regione, ovvero (ex DPCM 04/03/1996) al raggiungimento di una dotazione pro capite inferiore a 70 l/ab/die (ex art. 24 convenzione tipo Regione Toscana), in deroga alle su richiamate dotazioni minime del servizio di emergenza, il Gestore metterà a disposizione la sua organizzazione a chi deputato a gestire lo stato di crisi, nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e dei costi relativi alle variazioni delle attività svolte dietro richiesta dell'Ente affidante, per l'inoltro all'AIT, che si impegna ad inserirla nel Piano economico e finanziario, per il riconoscimento nell'anno successivo al Gestore, in deroga a quanto previsto dall'art. 45.8 MTT e smi.

Pur rimanendo l'obbligo del Gestore di attivare il servizio di emergenza, nei casi che dovessero interessare aree con un numero di utenze, dirette ed indirette (condomini) superiore a 5.000 il servizio di emergenza avverrà, in deroga a quanto previsto ai precedenti punti a) e b), nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e dei costi relativi alle variazioni delle attività svolte dietro richiesta dell'Ente Affidante, per l'inoltro all'AIT, che si impegna ad inserirla nel Piano economico e finanziario, per il riconoscimento nell'anno successivo al Gestore, in deroga a quanto previsto dall'art. 45.8 MTT e smi.

5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (standard generale)

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.

5.3 Durata delle interruzioni programmate (standard generale)

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle:

- **12 ore** per gli interventi sulle condotte fino a 300 mm di diametro o per impianti che servono meno di 10.000 abitanti, e durata superiore a **24 ore** per interventi sulle condotte di diametro superiore a 300 mm o per impianti che servono più di 10.000 abitanti

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 n. tel. **800139139**) **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 del misuratore (per esempio contatore fermo o illeggibile) pur non compromettendo la regolarità della fornitura.

5.5 Altri interventi (standard generale)

La riparazione di guasti in caso di interruzione del servizio deve avvenire:

- entro **12 ore** dalla segnalazione per i guasti ordinari (che comportano l'interruzione del servizio idrico e interessano tubazioni di DN<300 mm o impianti che servono meno di 10.000 abitanti e che non rientri nelle casistiche di cui al guasto straordinario);
- entro **48 ore** dalla segnalazione per i guasti straordinari (che comportano l'interruzione del servizio idrico e interessano tubazioni di diametro DN> 300 mm o impianti che servono più di 10.000 abitanti; che necessitano di apposite autorizzazioni da parte di Enti e/o soggetti privati; che presentano problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee o oggettive complessità dell'intervento, o problemi legati alla sicurezza degli operatori, o per straordinarie avverse condizioni meteorologiche);
- non viene conteggiato l'eventuale ritardo sul tempo di riparazione, dovuto a cause di forza maggiore, segnalate e condivise con l'Autorità, o imputabili a terzi, come indicato specificatamente nel Disciplinare tecnico allegato alla Convenzione di gestione del Servizio idrico integrato.

Nel caso di **esondazione della fognatura** la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati **entro 12 ore**.

In caso di **crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua** e di **crisi qualitativa** il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel **Piano di prevenzione emergenza approvato** dall'Autorità Idrica Toscana. Le misure dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'utenza con mezzi idonei (sul punto si veda il Art.6 Informazione all'utenza).

6 Informazione all'utenza

Negli uffici utenti sono situati angoli informativi, nei quali sono a disposizione materiali informativi e le comunicazioni del Gestore sulle procedure relative alla prestazione 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.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 riguardano 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 denunciato dall'utente all'Autorità Idrica Toscana nei successivi **30 giorni**.

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

- **Gli uffici clienti 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 on line, oltre a 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.asaspa.it**;
- **il sito internet www.asasi.it** che in qualità di sportello online consente all'utente l'interazione 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 del Servizio;
- d) Consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;
- f) attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto 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 in mg/l di Cl.
- j) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, 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 dai Gestori;
- 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-contraffattuale 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 Art.7.3 Servizi di consulenza agli utenti;
- 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;
- t) informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- u) informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

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.

7 La Tutela

7.1 La gestione dei reclami (standard generale)

L'utente, o un suo rappresentante, 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 Art.4.2.10 Tempo di risposta ai reclami deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo,
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate,
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione,
- l'indicazione della possibilità, di adire le Commissioni Conciliative di cui al **Regolamento di Tutela** dell'utenza allegato alla presente Carta del servizio (disponibile in formato pdf all'interno della sezione "Tutela del cliente – Regolamento di Tutela" del sito <http://www.asasi.it/asasi/scrivere/regolamento-tutela-utenza.html>)

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.asasi.it e sul sito internet della Conferenza Territoriale n. 5 Toscana Costa www.ato5acqua.toscana.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 predisporre 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 da AIT con decreto DG AIT n.22/2014 del 31/03/2014.

7.2 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 del Servizio 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 all'Autorità Idrica Toscana.

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

7.3 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.

7.4 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'utente**, quali la mancata presenza dello stesso 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 imputabili all'utente;
- c) **Cause imputabili al sistema delle opere affidate in concessione sulle quali non sono stati pianificati e realizzati interventi strutturali relativamente ai livelli di pressione, portata e continuità del servizio.**
- d) **cause imputabili al Gestore**, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b) e c).

7.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato 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 L.146/90.

8 Indennizzi all'utente

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che i Gestori si impegnano a rispettare di cui al Art.4 Standard di qualità del servizio idrico integrato. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili ai Gestori, e al di fuori delle ipotesi di cui all'Art. 7.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 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. al preventivo;
2. all'allacciamento all'acquedotto e fognatura;
3. all'attivazione/riattivazione fornitura;
4. alla fascia di puntualità degli appuntamenti;
5. alla risposta ai reclami ed alle richieste scritte;
6. alle rettifiche di fatturazione quando riguardano utenze che hanno contatori posti al confine di proprietà in luogo accessibile.

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

7. sforamento tempo massimo di attesa agli sportelli;
8. errata chiusura per morosità;
9. mancata lettura del contatore per fatti imputabili al gestore.

L'utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto, in caso di mancato per ciascuno dei livelli specifici di sopra elencati il Gestore corrisponderà all'utente interessato un indennizzo **Euro 30**. L'indennizzo è pari al doppio dell'importo quando esso non viene corrisposto nei termini previsti oppure quando la prestazione viene effettuata oltre il doppio del tempo massimo previsto.

Gli indennizzi ove non esclusi ai sensi del Art.8.1 Indennizzi all'utente, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e o in caso di impossibilità mediante rimessa diretta, entro 60 giorni di calendario dall'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente.

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 del servizio idrico integrato**". 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 Art.	Descrizione: fattori di qualità	Importo indennizzo
4.1.1	Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura	Euro 30
4.1.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura	Euro 30
4.1.3	Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura	Euro 30
4.2.7	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Euro 30
4.2.9	Tempo di risposta ai reclami e alle richieste scritte	Euro 30
4.3.2	Rettifiche di fatturazione	Euro 30

INDENNIZZI A RICHIESTA DELL'UTENTE		
Riferimento Art.	Descrizione: fattori di qualità	Importo indennizzo
4.3.1	Mancata lettura del contatore per fatti imputabili al gestore	Euro 30
8	Ritardato pagamento e morosità: errata chiusura per morosità	Euro 30
4.2.8	Sforamento tempo massimo di attesa agli sportelli	Euro 30

8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del servizio idrico

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'utente l'indennizzo automatico previsto nella presente Carta non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati sia riconducibile ad una delle cause classificate ai punti a) e b) del Art.7.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.

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

Allegato: Regolamento di Tutela di cui al decreto DG AIT n.22/2014 del 31/03/2014

Norma transitoria

La presente Carta entra in vigore dal 1 settembre 2015. Eventuali possibili discordanze con il testo del Regolamento (acquedotto e fognatura) attualmente in fase di aggiornamento saranno risolte dando prevalenza al documento più recente. Laddove la correlazione risultasse più complessa e non risolvibile, sarà demandata all'Autorità Idrica Toscana la soluzione più idonea al caso.

REGOLAMENTO DI TUTELA DELL'UTENZA

SEZIONE I

Disposizioni generali

ART. 1. Finalità e Obiettivi

Il presente Regolamento definisce le procedure di tutela dell'utenza del servizio idrico integrato toscano ed è suddiviso in tre sezioni che disciplinano gli strumenti ordinari e extragiudiziali di tutela dell'utenza.

Il Regolamento si applica agli Utenti e ai soggetti che chiedono l'intervento dei Gestori al fine di diventare Utenti. E' interesse dell'Autorità Idrica Toscana diffondere in modo capillare e a livello regionale i contenuti del presente Regolamento al fine di render noti tra gli Utenti del servizio idrico integrato toscano gli strumenti a disposizione per la tutela dei propri diritti.

Il presente Regolamento è esplicitamente richiamato nelle Carte dei servizi dei Gestori Toscani e ne costituisce un suo allegato.

SEZIONE II

Procedura di Reclamo e di Richiesta di informazioni

ART. 2. Caratteristiche della procedura

Le Carte dei Servizi dettagliano, sulla base delle linee guida emanate dalle ex AATO o da quelle che emanerà l'Autorità Idrica Toscana, la procedura di gestione dei reclami e delle richieste di informazioni.

La procedura approntata ha lo scopo di:

- fornire un servizio di facile accesso e utilizzo che riscuota la fiducia dell'Utente;
- risolvere rapidamente il problema e fornire una chiara risposta all'Utente, nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dalla Carta dei Servizi;
- tenere informato l'Utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazioni da lui presentata e sul risultato della medesima;
- informare l'Utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo o della richiesta di informazioni da parte del Gestore;
- monitorare la percezione che gli Utenti hanno delle modalità di gestione dei reclami e richieste di informazioni e di tutela dell'Utente ed individuare modi per migliorarlo.

ART. 3. Reclamo e Richieste di informazioni

Le richieste derivanti dall'Utente possono essere suddivise in reclami e in richieste di informazioni.

Il **reclamo** è una richiesta scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo.

Le **richieste di informazioni** sono comunicazioni scritte fatte pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio percepito e non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di una stessa richiesta di informazione

Ai sensi del successivo art.7 i Gestori predispongono una modulistica che consenta di individuare univocamente se l'istanza dell'utente sia un reclamo o una richiesta di informazioni

ART. 4. Fasi della procedura

La gestione dei reclami e delle richieste di informazioni avviene attraverso le seguenti fasi:

- accoglimento e protocollazione della richiesta: ricezione della richiesta da parte del Gestore e protocollazione;
- istruttoria: analisi della pratica e rapporti con i soggetti coinvolti;
- conclusione: esito, comunicazione, archiviazione.

ART. 5. Modalità di presentazione

I reclami e le richieste di informazione possono essere inviati al Gestore tramite posta ordinaria, fax, e-mail, Pec, internet, e mediante gli uffici aperti al pubblico.

I gestori devono render ben chiari i canali attraverso i quali l'utenza può inoltrare un reclamo o una richiesta di informazioni mediante comunicazioni contenute nelle bollette, nelle Carte dei Servizi o attraverso i siti internet.

Il reclamo o la richiesta di informazioni, presentata di persona o telefonicamente, deve essere formalizzata per iscritto corredandola di eventuale documentazione.

ART. 6. Requisiti della richiesta

I reclami e le richieste di informazioni devono contenere nome, cognome, codice fiscale e/o p. iva, numeri telefonici e recapiti dell'Utente oltre il codice identificativo dell'utenza, nonché una descrizione sintetica del problema.

L'Utente che presenta un reclamo tramite un'Associazione dei Consumatori, un legale, il Difensore Civico o altro soggetto di fiducia, deve fornire autorizzazione scritta a farsi rappresentare.

ART. 7. Modulistica

I gestori devono predisporre specifica modulistica che risponde ai requisiti di cui all'articolo precedente e schematizza le eventuali tipologie di reclamo e richiesta di informazione.

La modulistica di cui sopra può essere reperibile sui siti internet dei Gestori, nonché sul sito dell'Autorità Idrica Toscana.

L'Utente può inoltrare reclamo o richiesta di informazioni anche in modalità diversa rispetto al modulo purché in forma scritta.

ART. 8. Tempi di risposta

La risposta al reclamo o alla richiesta di informazione all'Utente deve essere effettuata entro i tempi previsti dalle Carte dei servizi decorrenti dalla data di protocollazione della richiesta che deve avvenire, per quanto possibile, contestualmente alla ricezione della stessa.

La lettera di risposta al reclamo deve informare riguardo agli strumenti di tutela del presente regolamento.

Le istanze che richiedono specifici atti di regolazione del servizio idrico integrato non sono soggette ai tempi di risposta sopra disciplinati: è comunque compito del Gestore svolgere attività informative riguardo il problema sollevato mediante comunicazioni da inserire in bolletta e nei siti internet.

ART. 9. Conciliazione

La Conciliazione rappresenta uno strumento di tutela degli utenti la cui previsione deve essere inserita nelle Carte dei Servizi dei Gestori anche ai sensi della legge finanziaria 244/2007.

I Gestori del Servizio Idrico Integrato operanti in Toscana riconoscono alla procedura conciliativa di seguito disciplinata un ruolo di tutela generale riservato all'utenza.

La Conciliazione quale procedura extragiudiziale volontaria ha lo scopo di:

- “facilitare l'accesso alla risoluzione alternativa delle controversie e di promuovere la composizione amichevole delle medesime, incoraggiando il ricorso alla mediazione e garantendo un'equilibrata relazione tra mediazione e procedimento giudiziario” (art. 1 comma 1 Dir. n. 2008/52/CE) con la “finalità di un elevato livello di protezione degli utenti rispetto alle obbligazioni contrattuali” (artt. 1 e 2 Dir. 2013/11/UE);
- garantire la celerità dei tempi di risoluzione della controversia attraverso una procedura semplice e snella;
- permettere a tutti gli Utenti la possibilità di accedere al servizio in virtù della sua gratuità;
- migliorare il rapporto Utente - Gestore favorendo un dialogo e un chiarimento reciproco;
- formulare proposte che, se sottoscritte dalle parti, chiudono il contenzioso;
- evitare ricorsi inutili e costosi all'Autorità Giudiziaria.

Le procedure conciliative sono gratuite per l'utente.

L'Utente ha la facoltà di attivare le seguenti procedure extragiudiziali qualora ritenga che la risposta ad un suo reclamo presso il Gestore non sia motivatamente soddisfacente o che la stessa non sia pervenuta nei tempi previsti, potendo adire:

- la Commissione Conciliativa paritetica, di cui alla Sezione III del presente regolamento, facendosi rappresentare da un'Associazione dei Consumatori componente del Comitato Regionale Consumatori ed Utenti (di seguito CRCU).
- la Commissione Conciliativa Regionale, di cui alla sezione IV del presente regolamento. La suddetta Commissione rappresenta altresì uno strumento di riesame qualora la Conciliazione paritetica non conduca ad un accordo.

La Conciliazione Paritetica e Regionale perseguono l'obiettivo di uniformare il rapporto Utente – Gestore a livello regionale come previsto dalla L.R. 69/2011.

La Commissione Regionale valorizza la presenza del Difensore Civico quale garanzia di tutela non giurisdizionale e di osservanza dei principi di terzietà, imparzialità e indipendenza a tutela degli Utenti del servizio idrico toscano, su richiesta di singoli utenti, comitati, associazioni e formazioni sociali, in relazione al rispetto di diritti individuali e di interessi collettivi.

I conciliatori devono partecipare a corsi di formazione riguardanti le materie del servizio idrico integrato.

ART. 10. Materie escluse dalla conciliazione

Non sono oggetto dei lavori della Commissione Conciliativa paritetica e della Commissione Conciliativa Regionale le istanze che richiedono, per la loro risoluzione, specifici atti di regolazione

del servizio e quelle istanze che il Gestore, previo parere espresso dell'Autorità, ritiene invece trattare esclusivamente per vie giudiziarie.

Sono comunque esclusi dalla conciliazione le richieste danni, le contestazioni in ordine all'occupazione abusiva dell'immobile servito o alla suddivisione delle spese idriche delle utenze condominiali, gli atti già azionati presso altre autorità di ogni ordine e grado, gli atti in cui vi siano terzi interessati non soggetti all'obbligo della procedura o di terzi che non vi aderiscono e l'atto sia plurilaterale. In generale sono escluse le materie che non trovano riferimento nella carta del servizio e nei regolamenti.

SEZIONE III CONCILIAZIONE PARITETICA

ART. 11. Caratteristiche

L'avvio della procedura di Conciliazione Paritetica è subordinata ad un precedente invio di reclamo, la cui risposta non sia ritenuta soddisfacente per l'Utente o che la stessa non sia pervenuta nei tempi previsti. Essa viene adita attraverso un'Associazione dei Consumatori componente del CRCU.

ART. 12. Commissione Conciliativa

Presso ogni Gestore è istituita una Commissione Conciliativa paritetica per la risoluzione delle controversie insorte tra il Gestore e gli Utenti presenti nel territorio di sua competenza.

Ogni Commissione Conciliativa paritetica è formata da due Conciliatori, uno nominato dal Gestore e uno nominato dall'Associazione dei Consumatori che ha promosso la conciliazione.

ART. 13. Designazione dei Conciliatori

Ogni Gestore deve nominare al proprio interno le figure che potranno essere delegate a rappresentare l'azienda nelle commissioni conciliative. Similmente le associazioni dei consumatori devono comunicare i loro rappresentanti.

ART. 14. Termini di presentazione e di discussione

L'Utente che ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dalla normativa di settore, nonché dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio può presentare istanza alla Commissione paritetica, qualora non abbia ricevuto risposta nei tempi previsti ad un reclamo o non sia rimasto soddisfatto della risposta ricevuta dal Gestore.

Le istanze di conciliazione devono pervenire entro 30 giorni di calendario dal giorno in cui, ai sensi della Carta del Servizio, il Gestore avrebbe dovuto fornire una risposta o dal giorno di protocollazione della risposta ritenuta insoddisfacente e dovranno essere presentate in forma scritta, debitamente firmate, utilizzando il modello appositamente predisposto: esse dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato ed i dati identificativi dell'utenza, le modalità di rappresentanza, la motivazione del ricorso alla Conciliazione paritetica, gli eventuali tentativi esperiti per la composizione della controversia e tutta la documentazione ritenuta utile.

Il modulo di istanza allegato al presente Regolamento è reperibile presso i Gestori, le Associazioni dei Consumatori e l'Autorità Idrica Toscana.

L'Utente può presentare istanza di conciliazione presso una delle Associazioni iscritte al CRCU, alla quale avrà conferito regolare mandato, che procederà ad adire la Commissione Conciliativa del relativo Gestore.

La Commissione Conciliativa paritetica inizia l'esame dell'istanza di norma entro 15 giorni di calendario decorrenti dalla data di arrivo della medesima.

ART. 15. Sede e Attività di Segreteria

La Commissione Conciliativa paritetica si riunisce, di norma, presso gli Uffici del Gestore e va intesa come soggetto terzo.

Ogni Gestore individua all'interno della propria struttura l'Ufficio competente alla gestione della Conciliazione Paritetica al quale compete di:

- Prendere in carico le istanze di conciliazione e ordinarle in senso cronologico;
- Verificare l'ammissibilità dei presupposti oggettivi della domanda di conciliazione (presentazione del reclamo, materia di riesame, individuazione del membro dell'Associazione dei Consumatori proponente).
- Svolgere la conciliazione.
- Redigere il verbale di Conciliazione ed inviarlo per le firme;
- Tenere copia dei verbali di Conciliazione o di mancata Conciliazione;
- Far protocollare ed archiviare i verbali e la corrispondenza;

Entro 7 giorni di calendario dal ricevimento della domanda, l'Ufficio di Conciliazione Paritetica, in caso di manifesta inammissibilità di quanto richiesto, ne dà comunicazione motivata all'Utente e all'Associazione dei Consumatori che ha promosso la conciliazione medesima.

ART. 16. Procedura e Verbale di Conciliazione

I Conciliatori acquisiscono tutta la documentazione presentata in fase di reclamo. I componenti la Commissione hanno accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Le riunioni della Commissione di conciliazione paritetica non sono pubbliche .

Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospese tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Il verbale di conciliazione deve essere redatto entro 30 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta di conciliazione e deve essere inviato entro i successivi 7 giorni di calendario. Nel caso uno dei Conciliatori evidenzi particolari criticità nella risoluzione della singola controversia, ritenendo opportuno richiedere informazioni a terzi, comunicherà la necessità di una proroga massima di ulteriori 20 giorni di calendario da comunicare all'Utente.

La conclusione della procedura conciliativa si ha con la sottoscrizione del verbale di Conciliazione che deve essere comunque redatto anche in caso di mancato accordo di conciliazione e deve riportare l'iter istruttorio ed il dispositivo di quanto deciso.

Tale verbale ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

L'Utente ha 7 giorni di calendario per accettare o rifiutare la proposta contenuta nel verbale.

Il rifiuto della proposta di conciliazione da parte dell'Utente comporta altresì la conclusione del procedimento di conciliazione paritetica.

Nel caso in cui la conciliazione paritetica non si sia conclusa con un accordo, l'istanza può essere riesaminata in sede di Commissione Regionale, di cui alla Sezione IV del presente regolamento: la richiesta di riesame deve essere effettuata entro 15 giorni di calendario dalla conclusione del procedimento di conciliazione paritetica.

ART. 17. Informazioni sull'attività della Commissioni Conciliative paritetiche

Gli Uffici di Conciliazione entro febbraio di ciascun anno inviano al Direttore dell'Autorità Idrica Toscana una Relazione dettagliata sulla propria attività dell'anno precedente evidenziando il numero di conciliazioni affrontate, nonché le principali problematiche e casistiche emerse.

La Relazione concorre all'attività di verifica e controllo sull'operato di ogni singolo Gestore.

SEZIONE IV

CONCILIAZIONE REGIONALE

TITOLO I

Disposizioni generali

ART. 18. Istituzione e compiti

E' istituita la Commissione Conciliativa Regionale per la risoluzione delle controversie insorte tra Gestori ed Utenti del Servizio idrico integrato.

La Conciliazione Regionale ha il compito di esaminare i casi qualora l'Utente non abbia ricevuto alcuna risposta nei tempi previsti ad un reclamo presentato presso il gestore o sia rimasto motivatamente insoddisfatto della stessa oppure in caso di insoddisfazione dell'esito di Conciliazione Paritetica.

La Commissione Conciliativa Regionale è unica e svolge la propria attività a tutela degli Utenti dei servizi idrici della toscana.

Restano escluse dalla Conciliazione di cui alla presente sezione le materie di cui all'art. 10 del presente regolamento.

TITOLO II

Composizione e durata

ART. 19. Membri della Commissione

La Commissione è composta da n.3 membri:

- Il Presidente, individuato nella figura del Difensore civico regionale o di un Funzionario da esso formalmente designato facente parte del suo Ufficio;
- Un Commissario in rappresentanza dell'Utente;
- Un Commissario in rappresentanza del Gestore.

Il Commissario rappresentante del Gestore varia in funzione del soggetto erogatore individuato come controparte nelle procedure di reclamo.

Il Commissario rappresentante dell'Utente è nominato dall'Autorità Idrica Toscana su indicazione delle Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative e accreditate presso il CRCU e dura in carica due anni.

L'Utente ha comunque la facoltà di far sostituire il Commissario rappresentante dell'utente indicando al suo posto l'Associazione dei Consumatori di sua fiducia accreditata presso il CRCU o il proprio legale di fiducia oppure la sua partecipazione diretta.

Il verbale di conciliazione deve indicare il Commissario rappresentante dell'Utente.

ART. 20. Deleghe

Per partecipare alle sedute della Commissione ogni membro può nominare per iscritto, di volta in volta, un proprio delegato.

Il Presidente può nominare altro Funzionario che opera nell'Ufficio del Difensore Civico regionale, il Commissario in rappresentanza del Gestore altro suo dipendente e il Commissario in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori altro socio della medesima associazione.

Della nomina degli eventuali delegati del Presidente e del Commissario del Gestore è dato conto nel verbale della seduta.

ART. 21. Incompatibilità

Non sono designabili coloro la cui attività possa configurarsi in conflitto di interessi con le finalità della Commissione, con particolare riferimento a coloro che svolgono consulenze o hanno in essere convenzioni con il Gestore.

TITOLO III Funzionamento

ART. 22. Presentazione dell'istanza

L'Utente che ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dalla normativa di settore, nonché dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio può presentare istanza alla Commissione, qualora non abbia ricevuto alcuna risposta nei tempi previsti ad un reclamo da parte del Gestore o sia rimasto insoddisfatto dalla risposta del Gestore o dell'esito di Conciliazione paritetica.

Le istanze dovranno essere presentate in forma scritta e debitamente firmate, utilizzando il modello appositamente predisposto e dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato ed i dati identificativi dell'utenza, le modalità di rappresentanza, la motivazione del ricorso alla Conciliazione regionale, gli eventuali tentativi esperiti per la composizione della controversia e tutta la documentazione ritenuta utile.

Le istanze, indirizzate al Presidente della Commissione presso gli Uffici di Conciliazione di ciascun Gestore, potranno essere inviate per posta, per fax, PEC o consegnate a mano al protocollo del Gestore. In questo ultimo caso sarà rilasciata all'istante ricevuta con apposta la data di ricevimento.

L'attività della Commissione è totalmente gratuita e non comporta alcuna spesa a carico dell'Utente.

ART. 23. Termini di presentazione e di discussione

L'istanza di conciliazione deve pervenire entro 30 giorni di calendario dal giorno in cui, ai sensi della Carta del Servizio, il Gestore avrebbe dovuto fornire una risposta o dal giorno di protocollazione della risposta ritenuta insoddisfacente o entro 15 giorni dalla formalizzazione dell'esito di conciliazione paritetica.

La proposizione del tentativo di conciliazione sospende i termini dell'intera pretesa sostanziale oggetto del procedimento, fatto salvo quanto previsto comunque al successivo ART. 29

Il verbale di conciliazione deve essere redatto entro 45 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta di conciliazione e deve essere inviato entro i successivi 7 giorni di calendario.

L'Utente ha 7 giorni di calendario per accettare o rifiutare la proposta contenuta nel verbale.

Il verbale di conciliazione chiude il procedimento di conciliazione: esso deve essere comunque redatto anche in caso di mancato accordo di conciliazione e deve riportare l'iter istruttorio ed il dispositivo di quanto deciso.

ART. 24. Sede

La Commissione si riunisce, di norma, presso gli Uffici del Gestore individuato come controparte nelle procedure di reclamo.

Per sopraggiunte esigenze debitamente documentate e motivate, da comunicarsi preventivamente a tutti membri della Commissione, le riunioni potranno tenersi anche in sede diversa da quella sopra indicata.

ART. 25. Attività di Segreteria

Il Gestore individua all'interno della propria struttura un Ufficio per la gestione delle pratiche di Conciliazione Regionale che può anche coincidere con l'Ufficio che gestisce la Conciliazione Paritetica, per svolgere i compiti di Segreteria della Commissione, quali a titolo di esempio:

- Prender in carico le istanze di conciliazione e ordinarle in senso cronologico;
- Verificare l'ammissibilità dei presupposti oggettivi della domanda di conciliazione
- Preparare la documentazione necessaria ai Commissari per la discussione del singolo caso;
- Stilare l'ordine del giorno da far firmare al Presidente, di norma, in base ad un principio cronologico di arrivo delle istanze;
- Contattare gli Utenti e fissare le eventuali audizioni;
- Redigere il verbale della seduta ed inviarlo per le firme;
- Preparare le lettere da inviare ai singoli Utenti;
- Monitorare l'arrivo delle proposte controfirmate dall'Utente;
- Protocollare ed archiviare i verbali e la corrispondenza;

Il Gestore fornisce alla Segreteria della Commissione i mezzi e il personale idoneo a garantire che le funzioni vengano svolte nel minor tempo possibile, con particolare riferimento al tempo intercorrente tra la riunione della seduta e la predisposizione del verbale/invio delle lettere che non potrà essere superiore ai 30 giorni di calendario.

ART. 26. Convocazione delle sedute e periodicità

La Commissione è convocata dal Presidente, che conferma l'ordine del giorno, tenuto conto delle istanze da trattare nel rispetto della tempistica prevista dal presente Regolamento.

ART. 27. Procedura

Il Presidente della Commissione acquisisce dalla Segreteria come individuata all'ART. 25 tutta l'istruttoria già svolta e, previa eventuale integrazione, invia ai membri, a mezzo e-mail, e/o fax, e/o posta prioritaria con almeno 7 giorni di calendario di preavviso, l'ordine del giorno della seduta con il relativo materiale, indicando il relatore per ciascuna questione.

Nei casi in cui si reputi necessaria un'ulteriore attività istruttoria, la Commissione, nella seduta successiva, ha facoltà di procedere all'audizione:

- dell'autore dell'istanza;
- dei responsabili degli uffici interessati dall'istanza e/o gli autori dei comportamenti lamentati.

L'ulteriore istruttoria viene svolta dal Presidente che può avvalersi, a questi fini, degli Uffici del Gestore per acquisire ulteriori atti.

La Commissione delibera validamente la propria proposta conciliativa con la presenza di tutti i suoi membri ed a maggioranza.

Resta inteso che la Commissione può anche non formulare alcuna proposta di composizione della controversia, se ritiene che non vi siano gli estremi; in quest'ultimo caso se ne dà ampia motivazione nel verbale della seduta.

ART. 28. Proposta conciliativa

La proposta conciliativa deliberata dalla Commissione deve riportare l'iter istruttorio, gli estremi della votazione ed il dispositivo di quanto deciso; è redatta da chi ha presieduto la seduta della Commissione e viene successivamente comunicata per mezzo raccomandata A/R alle parti che hanno 7 giorni di calendario dalla ricezione della proposta per sottoscriverla ed inviarla in originale alla Commissione o consegnarla presso gli uffici del Gestore.

L'Utente può chiedere, sempre entro il termine di 7 giorni di calendario dalla ricezione della proposta medesima, un ulteriore riesame solo nel caso in cui siano sopravvenuti elementi nuovi o non presi in esame dalla Commissione.

Le proposte conciliative della Commissione acquistano efficacia dopo la definitiva sottoscrizione delle parti.

Nel caso in cui la parte che non sottoscrive la proposta sia il Gestore, la Commissione comunicherà tempestivamente all'Autorità Idrica Toscana la proposta conciliativa deliberata e sottoposta alla sottoscrizione. Se, al contrario, è l'Utente che non sottoscrive la proposta, questi può produrre entro 7 giorni di calendario dalla ricezione specifica istanza, adducendo nuovi elementi, all'Autorità Idrica Toscana rimettendosi alle valutazioni che quest'ultima assumerà.

I membri della Commissione sono tenuti al segreto riguardo alle notizie di cui sono venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio.

Per tutte le istanze presentate alla Commissione e trasmesse contestualmente p.c., oppure in tempi ravvicinati, anche all'Autorità Idrica Toscana, quest'ultima ha facoltà di rimanere in attesa della decisione della Commissione, sospendendo la propria istruttoria interna e riservandosi tuttavia la possibilità di esprimere ulteriori decisioni in merito.

ART. 29. Mancata Sottoscrizione dell'Utente

Nel caso in cui l'utente non sottoscriva entro 7 giorni di calendario dalla ricezione della proposta di conciliazione, la conciliazione si intende rifiutata con immediata cessazione degli effetti sospensivi di cui all'ART. 23.

TITOLO IV Disposizioni finali

ART. 30. Informazioni sull'attività della Commissione

Il Presidente della Commissione Regionale, entro il mese di febbraio di ogni anno invia al Direttore dell'Autorità Idrica Toscana una Relazione dettagliata sulla propria attività dell'anno precedente evidenziando il numero di conciliazioni affrontate suddivise per territorio, nonché le principali problematiche e casistiche emerse. La Relazione concorre all'attività di verifica e controllo sull'operato di ogni singolo Gestore.

Autorità Idrica Toscana

Pareri resi ai sensi dell'art. 17 dello Statuto

OGGETTO: Regolamento di tutela dell'Utenza. Approvazione

Si esprime parere favorevole in ordine alla **regolarità tecnica** del decreto di cui all'oggetto.

Firenze, 31/03/2014



IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

(Dr. Lorenzo Furia)

PROCEDURA PERDITE OCCULTE

(proposta per la gestione della fase transitoria in attesa del nuovo Regolamento)

In caso di lettura che evidenzi un consumo superiore del 40%, per le utenze aggregate e domestiche residente, o del 60%, nel caso delle altre utenze, rispetto al consumo storico rilevato negli ultimi due anni o del minor periodo fatturato, il cliente ha la facoltà di presentare l'*istanza di perdita occulta*.

L'istruttoria per il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie è subordinato alla sequenza cronologica di seguito riportata:

- 1) accertamento della perdita ed esecuzione delle opere necessarie all'eliminazione della stessa da parte dell'utente;
- 2) richiesta al numero di pronto intervento **800139139** da parte dell'utente al termine della riparazione per consentire al Gestore di verificare la correttezza della stessa, pena il rigetto dell'istanza; il costo dell'intervento è a carico dell'utente e verrà addebitato nella prima bolletta utile;
- 3) presentazione dell'istanza di perdita occulta (il cui modulo è disponibile sul sito internet del Gestore), costituita da una richiesta scritta corredata obbligatoriamente da un versamento pari al 30% della bolletta oggetto di ricalcolo e da idonea documentazione come di seguito elencata:
 - a. relazione sottoscritta da tecnico/operatore abilitato;
 - b. ricevute di pagamento/fatture inerenti la riparazione, salvo per i lavori in economia;
 - c. fotografie comprovanti il danno e la riparazione nelle quali siano anche evidenti i luoghi in cui è avvenuto il guasto e le fasi della riparazione, salvo al caso di cui al punto successivo;
 - d. Relazione tecnica – progettuale nel caso di realizzazione di tracciati alternativi ovvero di realizzazione di nuovo impianto interno.

L'istanza corredata da tutta la documentazione dovrà essere comunque presentata al Gestore da parte dell'utente non appena riparato il danno e comunque entro e non oltre i 60 giorni di calendario successivi alla data di scadenza della fattura oggetto della contestazione pena l'inammissibilità della richiesta.

Il ricalcolo è subordinato alla presentazione da parte dell'utente dell'*istanza per perdita occulta* e sarà concesso una sola volta per ciascuna unità immobiliare ogni 720 giorni da calcolarsi a partire dalla data della lettura che ha evidenziato il maggior consumo.

La riduzione tariffaria dovuta alla perdita sarà applicata sui consumi eccedenti il consumo storico nel seguente modo:

- tariffa acquedotto, fatturazione del consumo alla tariffa base associata all'utente;
- tariffa fognatura e depurazione, storno dei corrispettivi salvo il caso in cui la dispersione sia confluita nella fognatura pubblica.

Il periodo di ricostruzione dei consumi decorre dalla data nella quale si presume che possa essere iniziata la perdita, in conseguenza di un evento determinabile con certezza, fino alla data di avvenuta riparazione.

In ogni caso il periodo di ricostruzione non potrà essere superiore a 365 giorni di calendario per contatore non accessibile, oppure non superiore a 720 giorni di calendario per contatore accessibile.

Nessun'altra riduzione tariffaria sarà applicata.

Il Gestore dovrà comunicare all'utente per scritto l'eventuale rifiuto o accettazione della pratica entro 60 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza.

UTENZE VULNERABILI

(gestione della fase transitoria in attesa del nuovo Regolamento)

La persona ricadente nella condizione di "utente vulnerabile" di cui all'art. 3.1 della Carta del Servizio, affinché il gestore possa erogare le prestazioni di beneficio e di facilitazione indicate all'art. 4.2.6 della Carta del Servizio, dovrà fornire al gestore l'autocertificazione della condizione di "vulnerabilità" attestata dai servizi sociali comunali o dalla competente Autorità Sanitaria.