

*Autorità Idrica Toscana*

---

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**A.S.A. S.p.a.**

# Autorità Idrica Toscana

---

## SOMMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PREMESSA</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1.1 Procedura di Revisione e Verifica</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2. ASPETTI GENERALI</b>  | <b>6</b>  |
| <b>2.1 Il Soggetto Gestore</b>  | <b>6</b>  |
| 2.1.1 ASA SpA   | 6         |
| 2.1.2 Missione  | 6         |
| <b>2.2. I principi fondamentali</b>   | <b>7</b>  |
| 2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento  | 7         |
| 2.2.2 Continuità  | 7         |
| 2.2.3 Partecipazione  | 7         |
| 2.2.4 Comportamento del personale   | 7         |
| 2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi  | 7         |
| 2.2.6 Efficacia ed efficienza   | 7         |
| 2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica  | 7         |
| <b>3. DEFINIZIONI</b>   | <b>8</b>  |
| <b>3.1 Definizioni</b>  | <b>8</b>  |
| <b>4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>   | <b>11</b> |
| <b>4.1 Avvio del rapporto contrattuale</b>  | <b>11</b> |
| 4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura (livello standard specifico)   | 11        |
| 4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura (livello standard specifico e generale)   | 12        |
| 4.1.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (livello standard specifico)   | 12        |
| 4.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (livello standard specifico)   | 13        |
| 4.1.5 Tempo di esecuzione della voltura (livello standard specifico)  | 13        |
| 4.1.6 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori (livello standard specifico)  | 13        |
| 4.1.7 Tempo di esecuzione di lavori semplici e complessi (livello standard specifico e generale)  | 14        |
| <b>4.2 Accessibilità al servizio</b>  | <b>14</b> |
| 4.2.1 Sportelli aperti al pubblico  | 14        |
| 4.2.2 Sportelli partecipati   | 15        |
| 4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione del servizio informazioni  | 15        |
| 4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telematica.   | 15        |
| 4.2.5 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento  | 15        |
| 4.2.6 Facilitazioni per utenze vulnerabili  | 15        |
| 4.2.7 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati (livello standard specifico e generale)  | 16        |
| 4.2.8 Tempi di attesa agli sportelli (livello standard specifico e generale)  | 16        |
| 4.2.9 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (livello standard generale) – Accessibilità al servizio telefonico (livello standard generale) – Livello del servizio telefonico (livello standard generale) | 16        |
| 4.2.10 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti (livello standard specifico)   | 17        |
| 4.2.11 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (livello standard specifico)   | 17        |
| <b>4.3 Gestione del rapporto contrattuale</b>   | <b>18</b> |

# Autorità Idrica Toscana

---

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori  | 18                                    |
| 4.3.2 Rettifica di fatturazione (livello standard specifico)                            | 19                                    |
| 4.3.3 Ritardato pagamento e morosità  | 20                                    |
| 4.3.4 Verifica del contatore (livello standard specifico)                               | 20                                    |
| 4.3.5 Verifica del livello di pressione (livello standard specifico)                    | 21                                    |
| 4.3.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte                                      | 21                                    |
| 4.3.7 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto        | 21                                    |
| <b>5 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b>  | <b>22</b>                             |
| <b>5.1 Continuità e servizio di emergenza (livello standard specifico)</b>              | <b>23</b>                             |
| <b>5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (livello standard specifico)</b>   | <b>23</b>                             |
| <b>5.3 Durata delle interruzioni programmate (livello standard specifico)</b>           | <b>23</b>                             |
| <b>5.4 Pronto Intervento (livello standard generale)</b>                                | <b>23</b>                             |
| <b>5.5 Altri interventi (livello standard generale)</b>                                 | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| <b>6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA</b>  | <b>24</b>                             |
| <b>6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore</b>                          | <b>24</b>                             |
| <b>6.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore</b>                               | <b>25</b>                             |
| <b>7 LA TUTELA</b>  | <b>25</b>                             |
| <b>7.1 La gestione dei reclami (livello standard generale)</b>                          | <b>25</b>                             |
| <b>7.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente</b>                           | <b>25</b>                             |
| <b>7.3 Servizi di consulenza agli utenti</b>  | <b>25</b>                             |
| <b>7.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità</b>     | <b>25</b>                             |
| <b>7.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato</b>                      | <b>25</b>                             |
| <b>7.6 Controlli esterni</b>  | <b>25</b>                             |
| <b>8 INDENNIZZI ALL'UTENTE</b>  | <b>26</b>                             |
| <b>8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del servizio idrico</b> | <b>27</b>                             |

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

**Autorità Idrica Toscana (AIT):** 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 (AATO) sono state trasferite ai comuni che le esercitano obbligatoriamente tramite l'Autorità Idrica Toscana.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ex-AEEGSI):** è l'Ente al quale il Governo ha trasferito "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", precisando che tali funzioni "vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481"; ed in particolare:

- ha la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...);
- stabilisce e aggiorna la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe (...) in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse (...);
- emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...);
- controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nei Regolamenti del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e nel Regolamento del servizio di fognatura e depurazione. (...);
- valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantendo la continuità della prestazione dei servizi, verificando periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni, acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantendo ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi (...);
- controlla l'adozione delle Carte dei servizi e verifica il rispetto degli standard in esse contenuti.

**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.

# Autorità Idrica Toscana

## 1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (Sii) adottata dal Gestore dalla data di pubblicazione della delibera di approvazione da parte dell'Autorità Idrica Toscana 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. In particolare al Testo integrato per la Regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII), di cui all'art.1.1 della delibera 655/2015/R/IDR (*Allegato A*) alla Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico nazionale (TIMSII) di cui all'Allegato della delibera 218/2016/R/IDR "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale". 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 consegnata a tutti gli utenti che ne faranno richiesta ed una sua sintesi sarà 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](http://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 verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo "la tutela". Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità Idrica Toscana 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 Idrica Toscana promuove annualmente un confronto con le Associazioni degli Utenti finalizzato alla verifica della Carta del Servizio previo monitoraggio della stessa effettuato con il Rapporto annuale sulla qualità del servizio previsto nel Art.7 "La tutela".

# Autorità Idrica Toscana

## 2. ASPETTI GENERALI

### 2.1 Il Soggetto Gestore

#### 2.1.1 ASA SpA

ASA SpA 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 SpA è costituita dai Comuni della Conferenza Territoriale n°5 "Toscana Costa" e da IRETI SpA (soggetto che ha incorporato AGA S.p.A detentrici della quota ceduta a seguito di procedura di gara ad evidenza pubblica avvenuta nel Giugno 2004)

ASA SpA, in qualità di gestore, è sottoposta 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 <sup>q</sup> | % 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%                                |
| <b>Totale</b>                  | <b>373.581</b>           | <b>2444</b>          | <b>100,00%</b>                       |

#### 2.1.2 Missione

La missione tradizionale di ASA SpA 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 SpA 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;

# Autorità Idrica Toscana

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

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di 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 fornendogli, 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 in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli specchi 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.

# Autorità Idrica Toscana

## 3. DEFINIZIONI

### 3.1 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;
- **"Acquedotto"** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **"AIT"** è l'Autorità Idrica Toscana. L'Autorità Idrica Toscana è un ente pubblico, 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. L'AIT, nei contenuti della delibera dell'ARERA 655/2015/R/IDR è configurata come l'**Ente di governo dell'ambito**, struttura dotata di personalità giuridica di cui all'art.148, comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **"Albero fonico o IVR (Interactive voice responder)"** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **"Allacciamento idrico"** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **"Allacciamento fognario"** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **"Appuntamento posticipato"** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **"Atti autorizzativi"** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **"Attivazione della fornitura"** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **"Auto –lettura"** è la rilevazione da parte dell'utente e la successiva comunicazione al gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore ad una data specifica;
- **"Autorità"** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **"Call center"** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **"Cause di forza maggiore"** 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;
- **"Cessazione"** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **"Codice di rintracciabilità"** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **"Consumo storico"** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII.
- **"Contatore accessibile"** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità di alcuna persona fisica
- **"Contatore non accessibile"** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza e del titolare del punto di consegna.
- **Contatore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **"Contratto di fornitura"** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **"Data d'invio"** è: - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'invio; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **"Data di ricevimento"** è: per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'invio a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **"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 di distribuzione e fornitura acqua potabile, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- **"Depurazione"** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **"Disattivazione della fornitura"** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

# Autorità Idrica Toscana

- **"Fognatura"** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **"Giorno feriale"** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi
- **"Giorno lavorativo"** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **"Indennizzo automatico"** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **"Interruzione (o sospensione) del servizio di acquedotto"** è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **"Interruzioni (o sospensioni) non programmate"** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;
- **"Interruzioni (o sospensioni) programmate"** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;
- **"Lavoro semplice"** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **"Lavoro complesso"** la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **"Lettura"** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore,
- **"Livello di pressione"** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **"Livello o standard generale di qualità"** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **"Livello o standard specifico di qualità"** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **"Misuratore"** o contatore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **"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;
- **"Operatore"** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **"Ordinanza di non potabilità"** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **"Perdita occulta"**: è una dispersione idrica che si verifica a valle del contatore, non individuabile dall'utente secondo il principio di nomale 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;
- **"Portata"** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **"Prestazione"** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **"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;
- **"Punto di consegna dell'acquedotto"** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il contatore.
- **"Punto di scarico della fognatura"** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **"Reclamo scritto"** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele 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 di distribuzione e fornitura acqua potabile, dalla Carta del Servizio, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione .
- **"Riattivazione"** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **"Richiesta scritta di informazioni"** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non 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.
- **"Richiesta scritta di rettifica di fatturazione"** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **"RQSII"** è l'Allegato A della deliberazione n. 655/2015/R/IDR ", emanata da ARERA, il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **"RQTI"** è l'Allegato A della deliberazione n. 917/2017/R/IDR ", emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizio che lo compongono
- **"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;
- **"Servizio idrico integrato"** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

# Autorità Idrica Toscana

- **"servizio sostitutivo di emergenza"**: per interruzioni che interessano meno di 10.000 abitanti consiste nel garantire una dotazione pro-capite di almeno 25 litri al giorno, per le altre interruzioni la dotazione pro-capite deve essere di almeno 10 litri al giorno. Tale disponibilità della capacità potenziale di distribuzione viene assicurata a mezzo autobotte o con contenitori di plastica o tramite la presenza di un punto di erogazione limitrofo ovvero mediante la rialimentazione delle utenze, in deroga alle condizioni minime di portata e carico idraulico, per almeno 6 ore, anche non consecutive, tra le 7.00 e le 19.00.
- **"Servizio telefonico"** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **"Situazioni di pericolo"** sono quelle situazioni in cui la qualità dell'acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete;
- **"Sopralluogo"** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;
- **"Sportello dedicato"** è un ufficio del Gestore preposto all'accogliimento dell'utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;
- **"Sportello fisico"** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **"Sportello partecipato"** è un ufficio gestito da un soggetto anche diverso dal Gestore e preposto all'accogliimento 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
- **"Subentro"** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **"TIMSII"** è l'Allegato A della deliberazione n. 218/2016/R/IDR ", emanata da ARERA, riguardante la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";
- **"Tipologia d'uso potabile"** come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - o uso civile domestico;
  - o uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
  - o altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **"Utente (o utente finale)"** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. ;
- **"Utenti deboli"** sono gli utenti che versano in condizione di indigenza, attestata tramite presentazione di ISEE, e /o in altre particolari condizioni secondo quanto disciplinato nel *Regolamento per l'attuazione tariffaria a carattere sociale*, approvato dall'Assemblea di AIT con la deliberazione n. 2/2015 del 12/01/2015, o dalle Deliberazioni emanate da ARERA;
- **"Utenti indiretti"** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **"Utenti vulnerabili"** sono le utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti;
- **"Utenza condominiale"** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Le utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle utenze finali;
- **"Voltura"** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

# Autorità Idrica Toscana

## 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 lavorativi, salvo diversa indicazione.

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. 3.1 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 all'art.4.2.8 "Tempi di attesa agli sportelli", all'art.4.2.9 "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico", all'art. 4.2.10 "Tempo di risposta alle richieste e informazioni degli utenti" e all'art. 4.2.11 "Tempo di risposta motivata ai reclami scritti" le date di arrivo e di partenza della corrispondenza, ai fini della decorrenza dei tempi di esecuzione delle prestazioni, sono certificate dalla data di ricevimento (compresi i reclami inoltrati a mezzo telematico) o dal timbro postale.

Nel caso di cui al art. 4.3.2 "Rettifica 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**

ASA SpA 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, l'accessibilità al servizio (sportello e telefono e pronto intervento) e la cessazione della fornitura.

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

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ASA SpA della richiesta documentata del cittadino e la data di invio da parte del preventivo stesso o di consegna diretta al richiedente. Esso varia in base alla complessità degli accertamenti da effettuare e dalla necessità o meno di effettuare un sopralluogo:

I valori degli standard sono i seguenti:

| <b>Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura</b> |                             |
|---|-----------------------------|
| Senza sopralluogo<br>( <i>liv. st. specifico</i> )                                | <b>5 giorni lavorativi</b>  |
| Con sopralluogo<br>( <i>liv. st. specifico</i> )                                  | <b>15 giorni lavorativi</b> |

Nel caso in cui vi siano richieste di allaccio che richiedono specifici accertamenti preventivi (richieste di allacci in zone con carenza strutturale, in zone con carenza idrica, in zone non servite da acquedotto e/o fognatura), il Gestore è tenuto a trasmettere al richiedente gli esiti degli accertamenti effettuati entro 15 gg. lavorativi dalla richiesta.

Il tempo di preventivazione decorre sempre dalla data della richiesta. In caso di sopralluogo, lo sfioramento dei tempi di preventivazione non darà luogo ad indennizzo nei seguenti casi:

# Autorità Idrica Toscana

- 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 contenuto e le modalità di accettazione dei preventivi (compreso quelli standardizzabili) sono descritti nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

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

E' il tempo massimo, , intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale .

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;

| Tempo di esecuzione dell'allacciamento   |                              |
|--|------------------------------|
| Per allacci acquedotto che comportano l'esecuzione di lavoro semplice<br><i>(liv. st. specifico)</i> | <b>15 giorni. lavorativi</b> |
| Per allacci fognatura che comportano l'esecuzione di lavoro semplice<br><i>(liv. st. specifico)</i>  | <b>20 giorni. lavorativi</b> |
| Per allacci acquedotto che comportano l'esecuzione di lavoro complesso<br><i>(liv. st. generale)</i> | <b>30 giorni. lavorativi</b> |
| Per allacci fognatura che comportano l'esecuzione di lavoro complesso<br><i>(liv. st. generale)</i>  | <b>30 giorni. lavorativi</b> |

Le modalità di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari sono rispettivamente descritte nei Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e nel Regolamento del servizio di fognatura e depurazione.

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

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura (successiva alla definizione del contratto) fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal gestore e opportunamente comunicati.

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa e varia in funzione dell'eventuale modifica della portata del misuratore. Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

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 **disattivazione** della fornitura **per morosità** dell'utente non deve superare i **2 giorni feriali** dalla comunicazione del pagamento purché la regolarizzazione della posizione contrattuale avvenga entro venti giorni lavorativi successivi alla sospensione della fornitura.

I valori degli standard sono i seguenti:

| Tempo di attivazione/riattivazione fornitura   |                              |
|--|------------------------------|
| Tempo di attivazione della fornitura<br><i>(liv. st. specifico)</i>  | <b>5 giorni. lavorativi</b>  |
| Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore<br><i>(liv. st. specifico)</i> | <b>5 giorni. lavorativi</b>  |
| Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore<br><i>(liv. st. specifico)</i>   | <b>10 giorni. lavorativi</b> |
| Tempo di riattivazione a seguito della disattivazione della fornitura per morosità<br><i>(liv. st. specifico)</i>          | <b>2 giorni. feriali</b>     |

# Autorità Idrica Toscana

Le modalità di attivazione, riattivazione e subentro (con o senza modifiche alla portata del misuratore) e quelle per la riattivazione a seguito della disattivazione per morosità sono descritte nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

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

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione ASA SpA 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.

Valore dello standard:

| <b>Tempo di disattivazione fornitura</b>                               |                             |
|--|-----------------------------|
| Disattivazione su richiesta dell'utente<br><i>(liv. st. specifico)</i> | <b>5 giorni. lavorativi</b> |

Le modalità di disattivazione della fornitura sono descritte nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

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.

#### **4.1.5 Tempo di esecuzione della voltura (livello standard specifico)**

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

In caso di richiesta di esecuzione della voltura in cui la fornitura è stata disattivata per morosità la prestazione richiesta decorre dalla data di ricevimento da parte di ASA SpA:

- della documentazione ovvero dell'autocertificazione, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione presentata dall'utente finale entrante, che attesti l'estraneità di un precedente debito;
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico.

Valore dello standard:

| <b>Tempo di esecuzione della voltura</b> |                             |
|--|-----------------------------|
| Voltura<br><i>(liv.st. specifico)</i>    | <b>5 giorni. lavorativi</b> |

Le modalità di esecuzione della voltura sono descritte nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

#### **4.1.6 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori (livello standard specifico)**

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di ASA SpA, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio del preventivo all'utente finale stesso. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori si differenzia dal preventivo per l'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura ed è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

I valori degli standard sono i seguenti:

| <b>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori</b> |                              |
|--|------------------------------|
| Senza sopralluogo<br><i>(liv. st. specifico)</i>           | <b>10 giorni. lavorativi</b> |
| Con sopralluogo<br><i>(liv. st. specifico)</i>             | <b>20 giorni. lavorativi</b> |

Il contenuto e le modalità di accettazione dei preventivi (compreso quelli standardizzabili) sono descritti nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

# Autorità Idrica Toscana

## 4.1.7 Tempo di esecuzione di lavori semplici e complessi (livello standard specifico e generale)

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte di ASA SpA. Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso. Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. In tal caso, ASA comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

| Tempo di esecuzione di lavori semplici e complessi |                                  |
|--|----------------------------------|
| Lavori semplici<br>(liv. st. specifico)            | <b>10 giorni.<br/>lavorativi</b> |
| Lavori complessi<br>(liv. st. generale)            | <b>30 giorni.<br/>lavorativi</b> |

Le modalità di esecuzione dei lavori semplici e complessi sono descritte nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

## 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 lavori;
- Richiesta di esecuzione allacciamenti e/o lavori;
- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- Richiesta di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, appuntamenti;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

ASA SpA garantisce l'apertura di uno o più sportelli sul territorio gestito, assicurando 85 ore settimanali per la provincia di Livorno e almeno 21 ore settimanali per la provincia di Pisa 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 di seguito.

| Provincia | Sportello   |
|-----------|---|
| Livorno   | Cecina lun-mer-ven e II e IV giovedì del mese 8.00-12.30; mercoledì 14.30-16              |
| Livorno   | Livorno da lunedì a giovedì 8.00 – 12.30, venerdì 8.00 - 13.00, lunedì e giovedì 14.30-16 |
| Livorno   | Piombino lun-mer 9.00 - 12.00   |
| Livorno   | Portoferraio da lunedì a venerdì 8.00 - 12.30;lunedì 14.30-16                             |
| Livorno   | Rosignano mar e ogni primo e terzo giovedì del mese 8.30 - 12.00                          |
| Livorno   | Venturina mar-gio-ven 8.00 - 12.30; martedì 14.30-16                                      |
| Pisa      | Volterra da lunedì a venerdì 8.00 - 12.30; martedì 14,30-16                               |

Gli orari dei vari uffici sono periodicamente comunicati all'utenza tramite la stampa, emittenti radiotelevisive, sito internet [www.asaspa.it/asasi](http://www.asaspa.it/asasi),

 @ASA\_SpA -  ASA spa

# Autorità Idrica Toscana

## 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.

## 4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione del servizio informazioni

ASA SpA garantisce un call center **attivo 24/24h per segnalazioni guasti ed urgenze**.

ASA SpA garantisce uno sportello telefonico con la presenza di operatori, **nella fascia 8-18**, per un numero minimo di **40 ore settimanali**

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

- Ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- Svolgere direttamente le pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/gestionale del gestore.

**PRONTO INTERVENTO IDRICO E FOGNARIO:** Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e da rete mobile e attivo tutto l'anno, 24 ore su 24 al numero **800 139 139**

**FAX AZIENDALE: 0586 246515**

**E-MAIL COMMERCIALE: [commerciale@asa.livorno.it](mailto:commerciale@asa.livorno.it)**

**SPORTELLO TELEFONICO COMMERCIALE: 800 01 03 03** (da rete fissa e mobile per chiamate dall'Italia)

## 4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telematica.

ASA SpA 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.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e il Regolamento del servizio di fognatura e depurazione, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

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

## 4.2.5 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

ASA Spa garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

| mezzi di pagamento        | ALLO SPORTELLO | ONLINE | BANCHE, POSTE | ESERCIZI CONVENZIONATI |
|---------------------------|----------------|--------|---------------|------------------------|
| CONTANTI                  | NO             | NO     | SI            | SI                     |
| BOLLETTINO                | NO             | SI     | SI            | SI                     |
| ASSEGNO                   | NO             | NO     | SI            | NO                     |
| CARTA DI CREDITO/BANCOMAT | SI             | SI     | SI            | SI                     |
| DOMICILIAZIONE            | NO             | NO     | SI            | NO                     |

Le bollette insolute possono essere pagate anche presso gli sportelli del gestore con carta di Credito/Bancomat.

Inoltre è possibile effettuare il pagamento online sul sito [www.asaspa.it/asasi](http://www.asaspa.it/asasi).

## 4.2.6 Facilitazioni per utenze vulnerabili

Le facilitazioni minime previste sono:

- Sportelli con percorsi e/o procedure facilitate per portatori di handicap;
- 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;
- 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;
- Presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
- Tempo di preavviso per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente allungato di **15 giorni di calendario** per i malati gravi.

# Autorità Idrica Toscana

Lo stato di vulnerabilità di cui ai precedenti punti dovrà essere dimostrato dell'utente con le modalità indicate nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile. I suddetti tempi non concorrono alla definizione di standard.

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

#### 4.2.7 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati (livello standard specifico e generale)

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 di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

ASA SpA è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il gestore ha la facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in **3 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, ASA SpA addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

I valori degli standard sono i seguenti:

| Appuntamento concordato   |                            |
|---|----------------------------|
| Fascia oraria di massima disponibilità<br>(liv. st. specifico)                      | <b>3 ore</b>               |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato<br>(liv. st. generale)                  | <b>7 giorni lavorativi</b> |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato<br>(liv.st. generale) | <b>24 ore</b>              |

#### 4.2.8 Tempi di attesa agli sportelli (livello standard specifico e generale)

**Il tempo di attesa agli sportelli** è il tempo medio/massimo che intercorre tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code" e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I valori degli standard sono i seguenti:

| Attesa agli sportelli  |                  |
|--|------------------|
| Tempo massimo di attesa<br>(liv. st. specifico)                | <b>60 minuti</b> |
| Tempo medio per l'attesa allo sportello<br>(liv. st. generale) | <b>15 minuti</b> |

L'utente che ha attivo un contratto di fornitura con ASA SpA, e che è stato servito con un tempo di attesa superiore al livello-standard massimo ha diritto all'indennizzo previa richiesta contestuale allo sportello.

#### 4.2.9 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (livello standard generale) – Accessibilità al servizio telefonico (livello standard generale) – Livello del servizio telefonico (livello standard generale)

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

Il tempo medio d'attesa non deve superare i **4 minuti** per ogni singola telefonata ed è calcolato sulla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

# Autorità Idrica Toscana

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

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

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

Per la misurazione del tempo medio al telefono ASA SpA dispone di rilevatori automatici.

I valori degli standard sono i seguenti:

| Attesa al telefono  |   |
|---|---|
| Indicatore Tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA)<br><i>(liv. st. generale)</i> | <b>TMA ≤ 240 secondi</b><br>(10 mesi su 12) |
| Indicatore dell'Accessibilità al servizio telefonico (AS)<br><i>(liv. st. generale)</i>   | <b>AS ≥ 90%</b><br>(10 mesi su 12)          |
| Indicatore del Livello del Servizio telefonico (LS)<br><i>(liv. st. generale)</i>         | <b>LS ≥ 80%</b><br>(10 mesi su 12)          |

#### 4.2.10 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti (livello standard specifico)

Il tempo di risposta a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. 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 lavorativi**.

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@asa.livorno.it](mailto:commerciale@asa.livorno.it) oppure [asaspa.protocollo@legalmail.it](mailto:asaspa.protocollo@legalmail.it);
- oppure utilizzando il sito internet [www.asaspa.it](http://www.asaspa.it).

Valore dello standard:

| Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni |                             |
|--|-----------------------------|
| Richieste scritte<br><i>(liv. st. specifico)</i>                 | <b>25 giorni lavorativi</b> |

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

#### 4.2.11 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (livello standard specifico)

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

Il tempo massimo di risposta a reclami è fissata in **25 giorni lavorativi**.

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.

Valore dello standard:

# Autorità Idrica Toscana

| Tempo massimo di risposta ai reclami scritti |                         |
|--|-------------------------|
| Reclami<br>(liv. st. specifico)              | 25 gg giorni lavorativi |

L'utente può presentare reclami ad ASA SpA, anche utilizzando apposito modulo allegato alla presente Carta.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

Le modalità accessorie e dettagli sulla risposta ai reclami scritti sono descritte nell'allegato alla presente Carta.

## **4.3 Gestione del rapporto contrattuale**

### **4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori**

ASA SpA è tenuta a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il gestore garantisce di norma il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

ASA SpA è tenuta a effettuare:

- con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale
- con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, ASA SpA è tenuta a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura tramite sito, call center e mail.

I valori dello standard sono i seguenti:

| Fascia di consumo medio annuo per utente | Numero minimo di Tentativi di lettura/anno per contatori accessibili<br>(liv. st. specifico) |
|--|--|
| fino a 3.000 mc                          | 2  |
| oltre 3.000 mc                           | 3  |

Nel caso in cui ASA SpA non effettui il numero minimo dei tentativi di lettura di cui sopra, l'utente ha diritto all'indennizzo previa richiesta.

**Periodicità minima di fatturazione** - ASA SpA è tenuta ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. **Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità** ed è così differenziato:

# Autorità Idrica Toscana

| Consumo medio annuo (mc) | Numero minimo di bollette/anno | Cadenza di fatturazione |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| 0 – 100                  | 2                              | Semestrale              |
| 101-1000                 | 3                              | Quadrimestrale          |
| 1001-3000                | 4                              | Trimestrale             |
| > 3000                   | 6                              | Bimestrale              |

A seguito del mancato rispetto degli standard di ogni periodicità di fatturazione annuale corrisponde l'erogazione dell'indennizzo automatico

**Tempo per l'emissione della fattura - Il tempo per l'emissione della fattura è uno standard specifico di qualità** ed è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte di ASA SpA

Valore dello standard:

| Tempo massimo di emissione della fattura  |                         |
|---|-------------------------|
| Tempo d'emissione<br>(liv. st. specifico) | <b>45 giorni solari</b> |

A seguito del mancato rispetto dello standard del tempo d'emissione della fattura corrisponde l'erogazione dell'indennizzo automatico

**Termini per i pagamenti - Il termine per il pagamento della bolletta è uno standard specifico di qualità** ed è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate da ASA SpA, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Valore dello standard:

| Termine di pagamento della bolletta                         |                         |
|---|-------------------------|
| Termine di pagamento della bolletta<br>(liv. st. specifico) | <b>20 giorni solari</b> |

#### 4.3.2 Rettifica di fatturazione (livello standard specifico)

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

- ✓ Le richieste di rettifica possono essere inoltrate tramite i seguenti canali: Presso gli sportelli aziendali;
- ✓ Per scritto: a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa ad "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@asa.livorno.it](mailto:commerciale@asa.livorno.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 ASA SpA potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

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

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

# Autorità Idrica Toscana

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

I valori degli standard dei tempi di rettifica per le bollette pagate e risultate errate, sono i seguenti:

| Tempi di rettifica   |                             |
|--|-----------------------------|
| Tempo massimo di rettifica fatturazione<br>( <i>liv. st. specifico</i> )                       | <b>60 giorni lavorativi</b> |
| Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione<br>( <i>liv.st. generale</i> ) | <b>30 giorni lavorativi</b> |

In caso di rettifica di fatturazione per le bollette pagate:

- se dovuta ad errori di fatturazione, ASA SpA 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 evidenzia un credito, ASA SpA, 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 può accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

ASA SpA 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 di distribuzione e fornitura acqua potabile.

### **4.3.3 Ritardato pagamento e morosità**

La gestione della morosità è disciplinata dal regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile vigente nelle more dell'approvazione del nuovo regolamento di somministrazione del S.I.I..

Nel caso di erronea chiusura per morosità, l'utente ha diritto al relativo indennizzo, previa sua richiesta.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 100% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi sia superata a causa di:

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

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

### **4.3.4 Verifica del contatore (livello 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.

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

# Autorità Idrica Toscana

Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il contatore per effettuare la verifica, ASA SpA 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 sottoscrivere 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 **30 giorni lavorativi** dall'effettuazione della verifica.

I valori degli standard sono i seguenti:

| <b>Verifica del misuratore</b>  |                             |
|---|-----------------------------|
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore sul luogo di fornitura (misuratore accessibile)<br><i>(liv. st. specifico)</i> | <b>10 giorni lavorativi</b> |
| Tempo di comunicazione della verifica del misuratore in loco<br><i>(liv. st. specifico)</i>                                       | <b>10 giorni lavorativi</b> |
| Tempo di comunicazione della verifica del misuratore se presso un laboratorio<br><i>(liv. st. specifico)</i>                      | <b>30 giorni lavorativi</b> |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante<br><i>(liv. st. specifico)</i>  | <b>10 giorni lavorativi</b> |

Le modalità di esecuzione della verifica del misuratore e della sostituzione sono descritte nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

#### **4.3.5 Verifica del livello di pressione (livello standard specifico)**

L'utente può richiedere la verifica del corretto livello di pressione della rete nel punto di consegna. Per procedere alla verifica ASA SpA 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, ASA SpA deve individuarne la causa e comunicare all'utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

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

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

I valori degli standard sono i seguenti:

| <b>Verifica del livello di pressione</b>   |                             |
|--|-----------------------------|
| Verifica del livello di pressione (tempo di intervento)<br><i>(liv. st. specifico)</i>                   | <b>7 giorni lavorativi</b>  |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione<br><i>(liv. st. specifico)</i> | <b>10 giorni lavorativi</b> |

Le modalità di esecuzione della verifica del livello di pressione della fornitura sono descritte all'interno del Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

#### **4.3.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte**

ASA SpA 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 nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile .

#### **4.3.7 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto**

# Autorità Idrica Toscana

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 voltture 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.

I tempi da essi previsti dovranno essere rispettati da ASA SpA, 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

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

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

| Continuità del servizio acquedotto   |                  |
|--|------------------|
| Durata massima della singola sospensione programmata. <i>(liv. st. specifico)</i>  | <b>24 ore</b>    |
| Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile. <i>(liv. st. specifico)</i> | <b>48 24 ore</b> |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura. <i>(liv. st. specifico)</i>   | <b>48 ore</b>    |

# Autorità Idrica Toscana

## **5.1 Continuità e servizio di emergenza (livello standard specifico)**

ASA SpA 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.

ASA SpA si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. **Il gestore attiva il servizio sostitutivo di emergenza, obbligatoriamente oltrepassate le 24 ore di interruzione.**

## **5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (livello standard specifico)**

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.

Attraverso idonei mezzi di comunicazione (quotidiani, comunicati stampa, avvisi presso le amministrazioni comunali etc), il Gestore dovrà informare l'utenza con almeno due giorni di preavviso dell'intervento programmato e degli effetti del medesimo.

La comunicazione dovrà altresì essere trasmessa all'Ait e dovrà indicare le utenze potenzialmente interessate.

## **5.3 Durata delle interruzioni programmate (livello standard specifico)**

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

## **5.4 Pronto Intervento (livello standard generale)**

ASA SpA comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed **è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero tel. 800 139 139.**

**Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento** è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

**Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento** è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento, il cui standard associato trova applicazione per le segnalazioni relative alle situazioni di pericolo:

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

| <b>Pronto Intervento</b>   |   |
|--|---|
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento<br>( <i>liv. st. generale</i> )   | <b>CPI ≤ 120 secondi</b>  |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per le segnalazioni relative alle situazioni di pericolo<br>( <i>liv. st. generale</i> ) | <b>3 ore o 2 ore in caso di segnalazioni da parte di pubbliche Autorità</b> |

Le modalità di esecuzione del Pronto Intervento sono descritte nel Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile.

Il gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare che 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.

# Autorità Idrica Toscana

## 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**;
- i pieghevoli e *depliant* a disposizione dei clienti all'interno dei Saloni Utenti, nonché materiale vario in tutti gli 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](http://www.asaspa.it)**;
- **il sito internet [www.asasi.it](http://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 di distribuzione e fornitura acqua potabile e del Regolamento del servizio di fognatura e depurazione contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio idrico integrato e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e del Regolamento del servizio di fognatura e depurazione.;
- 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, con le modalità di cui alla Delibera ARERA n. 586/2012 (All. A art. 12), i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata specificati all'art. 13.3 della citata delibera;
- 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-contrattuale del servizio;
- o) comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;
- p) rendere noti periodicamente i dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
- r) rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 7.2;
- 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.

# Autorità Idrica Toscana

Ulteriori dettagli sono rimandati al testo dei Regolamenti di del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e del Regolamento del servizio di fognatura e depurazione.

## **6.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore**

Le disposizioni relative alla privacy sono contenute nella "informativa essenziale" allegata alla presente carta e redatta in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR).

## 7 LA TUTELA

Con riferimento al tema generale della tutela dell'utente si allega alla presente Carta del Servizio il Regolamento di tutela approvato da AIT con decreto DG AIT n.22/2014 del 31/03/2014.

### **7.1 La gestione dei reclami (livello 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.

Ulteriori dettagli procedurali sono rinviati al testo del Regolamento di del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e del Regolamento del servizio di fognatura e depurazione.

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](http://www.asasi.it) e sul sito internet della Conferenza Territoriale n. 5 Toscana Costa [www.ato5acqua.toscana.it](http://www.ato5acqua.toscana.it).

**Almeno una volta all'anno il Gestore predispone e pubblica sul proprio sito una relazione sui reclami con un confronto con i dati precedentemente riscontrati, raccogliendo eventuali suggerimenti e segnalazioni tesi a garantire una migliore qualità del servizio. Il Gestore definisce una procedura di reclamo conforme al Regolamento di Tutela che garantisce lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. Tale procedura è allegata alla presente Carta.**

### **7.2 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 imprevisi 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 Gestore**, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b) .

### **7.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato**

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.

### **7.6 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.

# Autorità Idrica Toscana

## 8 INDENNIZZI ALL'UTENTE

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che i Gestori si impegnano a rispettare di cui all'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) e b), l'utente ha diritto a un indennizzo forfettario automatico o a richiesta. Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi a:

1. preventivo (per allacciamenti idrici e fognari, per lavori);
2. esecuzione allacciamento acquedotto e fognatura;
3. esecuzione lavori idrici e fognari;
4. attivazione della fornitura;
5. riattivazione della fornitura (a richiesta dell'utente, a seguito morosità);
6. disattivazione della fornitura;
7. voltura;
8. fascia di puntualità appuntamento concordato;
9. risposta alle richieste scritte;
10. effettuazione rettifica di fatturazione;
11. risposta ai reclami;
12. emissione della fattura;
13. periodicità di fatturazione;
14. verifica del misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione del misuratore);
15. verifica del livello di pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito);
16. durata sospensione del servizio;
17. attivazione del servizio sostitutivo;
18. preavviso per interruzione programmata

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

19. sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli;
20. errata chiusura per morosità;
21. mancato numero minimo dei tentativi di lettura annui.

### Modalità di corresponsione dell'indennizzo

ASA SpA è tenuta a corrispondere all'utente finale l'indennizzo automatico base di **Euro 30**, incrementabile del doppio o del triplo, in proporzione al tempo di effettuazione della prestazione rispetto a quello previsto dallo standard (es. se la prestazione è effettuata entro il doppio dello standard previsto, è corrisposto l'indennizzo base; oltre il doppio del tempo ma entro il triplo del tempo è corrisposto il doppio dell'indennizzo; oltre il triplo del tempo è corrisposto il triplo dell'indennizzo). L'indennizzo è detratto dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo addebitato sia inferiore all'indennizzo automatico, verrà evidenziato un credito a favore dell'utente finale, che dovrà essere detratto nella bolletta successiva, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove non sia escluso ai sensi del Art.8.1, dovrà comunque essere corrisposto entro 90 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo di ASA SpA di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nel caso della morosità il tempo è calcolato a partire dal momento in cui l'utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Per gli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso) alle utenze condominiali l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso. Per tali standard la sospensione dell'erogazione degli indennizzi è prevista, in via eccezionale, solo previa autorizzazione dell'Autorità nazionale (ARERA), dietro motivata e documentata istanza dell'EGA competente (Autorità Idrica Toscana), al quale si è rivolto il gestore.

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".

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.

| INDENNIZZI AUTOMATICI |  |                    |
|-----------------------|--|--------------------|
| Riferimento Art.      | Descrizione: fattori di qualità  | Importo indennizzo |
| 4.1.1                 | Tempo di preventivazione per allacciamenti idrici, fognari   | <b>Euro 30</b>     |
| 4.1.2                 | Tempo di esecuzione dell'allacciamenti idrici e fognari (solo per l'esecuzione di lavori semplici)   | <b>Euro 30</b>     |
| 4.1.3                 | Tempo di attivazione o riattivazione/subentro della fornitura con e senza modifiche al misuratore o in seguito a disattivazione per morosità | <b>Euro 30</b>     |
| 4.1.4                 | Tempo di disattivazione della fornitura  | <b>Euro 30</b>     |
| 4.1.5                 | Tempo di esecuzione della voltura  | <b>Euro 30</b>     |
| 4.1.6                 | Tempo di preventivazione per lavori  | <b>Euro 30</b>     |
| 4.1.7                 | Tempo di esecuzione lavori semplici  | <b>Euro 30</b>     |

# Autorità Idrica Toscana

|       |   |                |
|-------|---|----------------|
| 4.2.7 | Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati  | <b>Euro 30</b> |
| 4.2.9 | Tempo di risposta ai reclami e alle richieste scritte   | <b>Euro 30</b> |
| 4.3.1 | Tempo di emissione della fattura  | <b>Euro 30</b> |
| 4.3.1 | Numero minimo di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi: 2 bollette/anno per consumi fino a 100 mc, 3 bollette/anno per consumi tra 101 e 1.000 mc, 4 bollette/anno per consumi tra 1.001 e 3.000 mc, 6 bollette/anno per consumi maggiori di 3.000 mc | <b>Euro 30</b> |
| 4.3.2 | Tempo di Rettifica di fatturazione  | <b>Euro 30</b> |
| 4.3.4 | Tempo di intervento per la verifica del misuratore  | <b>Euro 30</b> |
| 4.3.4 | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco o presso un laboratorio   | <b>Euro 30</b> |
| 4.3.4 | Tempo per la sostituzione del misuratore malfunzionante   | <b>Euro 30</b> |
| 4.3.5 | Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione  | <b>Euro 30</b> |
| 4.3.5 | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione   | <b>Euro 30</b> |
| 5.1   | Attivazione servizio emergenza  | <b>Euro 30</b> |
| 5.2   | Preavviso per interruzione programmata  | <b>Euro 30</b> |
| 5.3   | Durata interruzione del servizio  | <b>Euro 30</b> |

| <b>INDENNIZZI A RICHIESTA DELL'UTENTE</b> |  |                           |
|---|--|---------------------------|
| <b>Riferimento Art.</b>                   | <b>Descrizione: fattori di qualità</b>                       | <b>Importo indennizzo</b> |
| 4.2.8                                     | Sforamento tempo massimo d'attesa agli sportelli             | <b>Euro 30</b>            |
| 4.3.1                                     | Mancato numero minimo di tentativi di lettura annui          | <b>Euro 30</b>            |
| 4.3.3                                     | Ritardato pagamento e morosità: errata chiusura per morosità | <b>Euro 30</b>            |

## **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.

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

- Qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al punto A e B del l'Articolo 7.4;
- Nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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