Autorità Idrica Toscana

Relazione illustrativa sulle modifiche alla Carta dei Servizi di Gaia

1. Premessa

I livelli dei servizi che devono garantire i gestori sono regolamentati da due principali strumenti, previsti dalle Convenzioni di affidamento del servizio idrico integrato e che costituiscono parte integrante dei contratti con gli utenti: il Regolamento di fornitura del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione e la Carta del servizio.

A partire dal 2016 sono state adeguate le Carte dei Servizi dei gestori toscani a seguito delle deliberazioni ARERA di seguito riportate:

- Delibera 655/15/R/idr: "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII)

- Delibera 664/15/R/idr: "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2".

- Delibera 217/16/R/Idr "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII".

- Delibera 218/16/R/Idr "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" (TIMSII)

- Delibera 917/2017/R/idr "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato" (RQTII)

- Delibera 311/2019/R/idr "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" (REMSI)

- Delibera 547/2019/R/Idr "Aggiornamento e integrazione della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)"

- Delibera 221/2020/R/Idr "Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160".

- Delibera 609/2021/R/Idr che ha modificato la sopra citata deliberazione 218/2016/R/Idr relativa alla disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII);

- Deliberazione 610/2021/R/Idr che ha modificato la deliberazione 574/2019/R/Idr in relativamente agli obblighi di comunicazione nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di 2 anni.

- Delibera 637/2023/R/IDR che ha approvato aggiornamenti della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi

che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'allegato A alla deliberazione dell'autorità 586/2012/r/idr e all'allegato A alla deliberazione dell'autorità 655/2015/r/idr (RQSII).

- Delibera ARERA 579/2025/R/idr che ha integrato e modificato la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Si rende quindi necessario procedere alle conseguenti modifiche della Carta dei Servizi di Gaia come di seguito riportato precisando che si tratta principalmente di una applicazione delle modifiche della disciplina RQSII.

2. Modifica della carta dei servizi di Gaia

Nella carta sono stati aggiornati i riferimenti normativi, i dati principali della gestione di Gaia, i paragrafi e la grafica complessiva. La Carta è stata profondamente modificata, rendendola più simile a quella del gestore Geal.

3. Definizioni

Accettazione del preventivo	definizione integrata con la specifica che le modalità di manifestazione dell'accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro)
Area personale sportello on line	definizione introdotta con la seguente formulazione: è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate
Assistente vocale	definizione introdotta con la seguente formulazione: è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore
Data di invio	- eliminato riferimento al fax - inserito riferimento alla posta elettronica

Data di ricevimento	- adesso si parla di comunicazioni, prima si faceva riferimento a richieste e conferme - eliminata la casistica della trasmissione per via telefonica sostituita con la trasmissione tramite posta elettronica - eliminata la casistica della trasmissione via fax - per le comunicazioni trasmesse via posta elettronica inserita la specifica che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema
Reclamo scritto	dal 01/01/2027 sono incluse anche le richieste scritte di rettifica fatturazione
Servizio idrico integrato	- inserita integrazione con l'ampliamento del perimetro anche al riuso riferimento ad unbundling sostituito con riferimento a metodo tariffario pro tempore vigente
TICSI	è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

4 .Standard di Qualità del Servizio Idrico Integrato

Integrato il paragrafo con la specificazione riguardo la facoltà di definire, ai sensi dell'art. 69 della Delibera 655/2015/R/idr, standard aggiuntivi (SA) e migliorativi (SM) di qualità contrattuale, sia specifici sia generali".

4.1.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

Aggiunto il paragrafo riguardante l'esecuzione dei lavori con e senza sopralluogo.

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

Inserita disciplina riguardo, la richiesta e identificati i contenuti minimi del preventivo specificando che a partire dal 1° gennaio 2027, il preventivo deve contenere:

- il codice identificativo unico di cui all'Articolo 17 del TIMSII, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura

- il riferimento organizzativo del gestore al fine di fornire ulteriori informazioni, nel caso di lavori complessi.

4.1.3 Preventivi standardizzabili

Creato paragrafo separato.

4.1.6 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

Specificate alcune casistiche in merito alla decorrenza dei tempi di attivazione in caso di richiesta successiva alla realizzazione dell'allacciamento.

4.1.7 Tempo di disattivazione della fornitura

Specificate alcune casistiche in merito alla decorrenza dei tempi di disattivazione in caso di richiesta di cessazione dell'utente.

4.2.2. Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico

Il gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l'orario di apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati.

Sono stati rimodulati gli orari dello sportello di Carrara.

4.2.4 pratiche via telematica): obblighi e contenuti minimi

Sono stati introdotti gli obblighi e contenuti minimi del sito internet e dello sportello online ai sensi dell'art. 54 della RQSII ed in particolare:

- possibilità di entrare nella propria area personale, disponibile anche su dispositivi mobili (comma 54.2);
- se il reclamo o la richiesta di informazioni sono inviati attraverso lo sportello online o i canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale → il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate (che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica (comma 54.4);
- a seguito alla cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per le comunicazioni inviate e ricevute tra cui le bollette (comma 54.5)
- Il gestore, oltre alle informazioni di cui al precedente comma 54.1, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali

altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

4.2.3 Tempi di attesa agli sportelli

Specificato il computo dei tempi di attesa agli sportelli

4.2.4 Pratiche via telematica: obblighi e contenuti minimi

Sono stati introdotti gli obblighi e contenuti minimi del sito internet e dello sportello online ai sensi dell'art. 54 della RQSII ed in particolare:

- possibilità di entrare nella propria area personale, disponibile anche su dispositivi mobili (comma 54.2);
- se il reclamo o la richiesta di informazioni sono inviati attraverso lo sportello online o i canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale → il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate (che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica) comma 54.4:
- a seguito alla cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per le comunicazioni inviate e ricevute tra cui le bollette (comma 54.5)
- Il gestore, oltre alle informazioni di cui al precedente comma 54.1, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

È stato eliminato il servizio di consulenza presso gli URP.

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

Integrata la disciplina call center nel caso di eventuale impiego di operatori virtuali nel seguente modo: "*A partire dal 1° gennaio 2027, i servizi telefonici dotati di assistente vocale devono assicurare che:*

a) l'utente finale sia sempre avvertito in anticipo se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione da parte del medesimo utente;

b) durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa sempre chiedere di parlare con un operatore;

c) l'assistente vocale che non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente finale attivi automaticamente la richiesta di parlare con un operatore"

4.2.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Revisionata la definizione del tempo medio di attesa e introdotto, a partire dal 1° gennaio 2027, lo standard del tempo medio di attesa in caso di utilizzo di assistente vocale.

A partire dal 1° gennaio 2027, vengono modificate le modalità di calcolo degli indicatori LS e TMA.

4.2.9. Tempo di risposta ai reclami

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o, fino al 31 dicembre 2026, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore.

Integrata la procedura di presentazione dei reclami ai sensi del:

- comma 49.1: tra uno gli elementi che il gestore deve riportare in bolletta in maniera evidente e pubblicare sul sito internet è inserita anche una modalità telematica che disponga di tracciatura per l'inoltro in forma scritta di reclami nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.
- comma 49.3: nella home page presenza modulo di reclamo scritto con le indicazioni per l'inoltro

Inseriti i contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione come di seguito riportato:

a) Il Suo reclamo	il gestore riepiloga il problema segnalato dall'utente finale
b) Le nostre verifiche	il gestore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dall'utente finale, indica le verifiche svolte, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso il gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione;

c) Le nostre conclusioni	il gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa: - i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure - le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche;
d) I suoi diritti	il gestore indica: - qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito; - i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti; - le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con particolare riferimento alle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, secondo quanto previsto all'Articolo 54, comma 54.3.

Nella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal gestore

La risposta a richieste scritte di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni" e, oltre agli elementi di cui al comma 50.1, indica i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dal relativo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo

A partire dal 1/1/2027, il Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione è inglobato fra quello dei reclami

4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori

Inserita la disciplina sull'autolettura

Periodicità minima di fatturazione Adeguamento alla disciplina del TIMSII se non disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime 3 annualità, per la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi nel rispetto di quanto previsto dall'Articolo 10, comma 10.3, del TIMSII

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

Inserita prescrizione riguardo l'indennizzo pari a 10 euro per mancata erogazione del bonus sociale integrativo.

Termini per i pagamenti Validità della domiciliazione se attiva in caso in cui la fattura emessa supera del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi.

4.3.3 Rettifica di fatturazione

A partire dal 1° gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall'utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta".

4.3.5 Verifica del misuratore

Nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore il gestore è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare

- la causale della sostituzione
- la vecchia e nuova matricola del misuratore installato
- la lettura del misuratore sostituito.

Se la richiesta è formulata dall'utente in forma scritta il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

5.4. Pronto intervento

Si specifica che l'indicatore "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento" per le segnalazioni provenienti da pubbliche Autorità, con standard pari a 2 ore, costituisce standard generale aggiuntivo. Gli interventi connessi a segnalazioni provenienti da pubbliche Autorità, concorrono al calcolo sia dell'indicatore nazionale (con standard pari a 3 ore), sia dell'indicatore aggiuntivo (con standard pari a 2 ore).

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

Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il Gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

Per ogni richiesta di pronto intervento il Gestore deve registrare, a partire dal 1° gennaio 2027, data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, anche laddove differita qualora siano necessari uno o più interventi successivi alla messa in sicurezza dei luoghi, con granularità pari al minuto.

7.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

A partire dal 1° gennaio 2027, ai sensi dell'art. 73 della RQSII il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico solo nel caso in cui sia già stato corrisposto nel medesimo anno un

indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza.

7.4 Ulteriori strumenti di tutela

Le procedure di conciliazione devono essere indicate in modo chiaro e facilmente accessibile sul sito internet del gestore e anche menzionate nei contratti di fornitura.

Conclusioni

Le informazioni sulle modifiche proposte sono state inviate in data 3 febbraio 2026 (ns. prot. 1682/26) alle Associazioni dei Consumatori appartenenti al CRCU. Riguardo invece la richiesta del parere preventivo del Comitato Regionale di Qualità, ai sensi dell'art. 14 della L.R. 69/2011, si dà atto che il Comitato nominato con deliberazione del Consiglio regionale n. 95 del 22/12/2015 è cessato con la fine della passata legislatura e non è stato ad oggi ricostituito.

In allegato la versione della nuova Carta dei Servizi con evidenziate le modifiche proposte.

Il Responsabile del Servizio Tutela del Consumatore
(Lorenzo Furia)
Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.Lgs. 82/2005

Firmato digitalmente da:
Lorenzo Furia
Data: 27/10/2026 15:10:24