CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

G.A.I.A. S.P.A.

APPROVATA CON DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'AUTORITÀ IDRICA TOSCANA N. XX/2026 DEL XX/XX/2026

Sommario

1. PREMESSA ... 4
1.1. PROCEDURA DI REVISIONE E VERIFICA ... 4
2. ASPETTI GENERALI ... 5
2.1 IL SOGGETTO GESTORE ... 5
2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI ... 5
2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento ... 5
2.2.2 Continuità e qualità ... 5
2.2.3 Partecipazione ... 6
2.2.4 Comportamento del personale ... 6
2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi ... 6
2.2.6 Efficacia ed Efficienza ... 6
2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica ... 6
3. DEFINIZIONI ... 6
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ... 10
4.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE ... 11
4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura ... 11
4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori ... 11
4.1.3 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori - validità del preventivo ... 11
4.1.4 Preventivi standardizzabili ... 12
4.1.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura (semplici e complessi) e tempi di esecuzione per lavori (extra-allacciamento) semplici e complessi ... 12
4.1.6 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura ... 13
4.1.7 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente ... 13
4.1.8 Modalità di richiesta e tempo di esecuzione della Voltura ... 14
4.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO ... 15
4.2.1 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, tempo massimo per l'appuntamento concordato e preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato ... 15
4.2.2 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico ... 15
4.2.3 Tempi di attesa agli sportelli ... 16
Sportelli on line (... 16
4.2.4 pratiche via telematica): obblighi e contenuti minimi ... 16
4.2.5 Facilitazioni per Utenze vulnerabili ... 17
4.2.6 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni ... 17
4.2.7 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico ... 18
4.2.8 Tempo di risposta alle richieste di informazioni degli Utenti ... 19
4.2.9 Tempo di risposta ai reclami ... 19
4.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE ... 21
4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori ... 21
4.3.2 Modalità e strumenti di pagamento ... 24
4.3.3 Rettifiche di fatturazione ... 24
4.3.4 Ritardato pagamento e morosità ... 25
4.3.5 Verifica del misuratore ... 26
4.3.6 Verifica del livello di pressione ... 27
4.3.7 Riconoscimento e gestione di perdite occulte ... 27
5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ... 27
5.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA ... 28
5.2 TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI ... 28
5.3 DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE ... 28
5.4 PRONTO INTERVENTO ... 28
6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA ... 29
6.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL GESTORE ... 29
6.2 TRATTAMENTO DELLA "PRIVACY" DA PARTE DEL GESTORE ... 30

6.3 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 30
6.4 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 30
7. INDENNIZZI ALL'UTENTE 30
7.1 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ 30
7.2 CASI DI INDENNIZZO AUTOMATICO 31
7.3 CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO 32
7.4 ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA 32

1. Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore dal 1 novembre 2026, fatte salve le ulteriori tempistiche precisate nel testo, in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. del 29/04/1999 recante lo "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato*" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e se ne conforma automaticamente anche prima della formale integrazione.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti, con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti;
- il rapporto tra gli Utenti e la Società fornitrice 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. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono pertanto 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 del Gestore 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 del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "*Regolamento di tutela dell'Utenza*" quale allegato alla presente Carta;
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 7.2 "Indennizzi automatici".

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 paragrafo 6 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

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

La Carta verrà consegnata a tutti gli Utenti che ne faranno richiesta e una sua sintesi sarà distribuita al momento della sottoscrizione del Contratto di Utenza.

La stessa potrà, altresì, essere richiesta al Gestore, per iscritto o telefonicamente, tramite:

- casella postale n.199, 55045 Pietrasanta (Lucca);
- ufficio protocollo c/o sede legale in Via Donizetti n.16, 55045 Pietrasanta (Lucca);
- Consulenza Clienti 800-223377 da numero fisso, 199-113377 da telefonia mobile;

e scaricata dai siti:

- www.gaia-spa.it;
- www.autoritaidrica.toscana.it.

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 ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo 6 "Informazioni all'Utenza".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità Idrica Toscana dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni degli Utenti, le Associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazioni all'Utenza".

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 paragrafo 6.3 "Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente".

2. Aspetti generali

2.1 Il Soggetto Gestore

G.A.I.A. S.p.A. (da ora in poi GAIA) è una Società a capitale pubblico, costituita in data 22 ottobre 2004.

GAIA è il Gestore a cui l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.1 "Toscana Nord", oggi Autorità Idrica Toscana (AIT) Conferenza territoriale n.1, ha affidato la gestione del Servizio Idrico Integrato dei comuni compresi nel suo ambito territoriale, in base alle direttive della L.36/1994, in seguito integrata dal D.Lgs.152/2006, e della L.R.81/1995.

Il Servizio Idrico Integrato in gestione è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, e di fognatura e depurazione delle acque reflue, nonché di smaltimento dei fanghi residui, come disposto dalla normativa vigente in materia.

Dal 1° gennaio 2005 GAIA gestisce il Servizio Idrico Integrato in un territorio che si estende attualmente su 45 Comuni, per un totale di 2.625 Kmq, in cui si contano 410.134 abitanti (dati Istat 2025) e 258.502 Utenti.

I Comuni in gestione rappresentano buona parte della Provincia di Lucca, la Val di Lima in Provincia di Pistoia e la Provincia di Massa Carrara (eccetto Zeri). In particolare:

Provincia	Comune
LU	BAGNI DI LUCCA, BARGA, BORGO A MOZZANO, CAMAIORE, CAMPORGIANO, CAREGGINE, CASTELNUOVO GARFAGNANA, CASTIGLIONE GARFAGNANA, COREGLIA ANTELMINELLI, FABBRICHE DI VERGEMOLI, FORTE DEI MARMI, FOSCIANDORA, GALLICANO, MASSAROSA, MINUCCIANO, MOLAZZANA, PESCAGLIA, PIAZZA AL SERCHIO, PIETRASANTA, PIEVE FOSCIANA, SAN ROMANO IN GARFAGNANA, SERAVEZZA, SILLANO GIUNCUGNANO, STAZZEMA, VAGLI DI SOTTO, VIAREGGIO, VILLA COLLEMANDINA
MS	AULLA, BAGNONE, CARRARA, CASOLA IN LUNIGIANA, COMANO, FILATTIERA, FIVIZZANO, FOSDINOVO, LICCIANA NARDI, MASSA, MONTIGNOSO, MULAZZO, PODENZANA, PONTREMOLI, TRESANA, VILLAFRANCA IN LUNIGIANA
PT	ABETONE CUTIGLIANO, SAN MARCELLO PITEGLIO

2.2 Principi fondamentali

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

2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli Utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione 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.

Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti di persone con disabilità, anziani e cittadini-Utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli Utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2.2 Continuità e qualità

È obbligo del Gestore erogare a tutti gli Utenti un servizio di qualità continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi 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 dell'Utenza.

2.2.4 Comportamento del personale

Il personale del Gestore è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni ed 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 con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

2.2.6 Efficacia ed Efficienza

Il 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.

Il Gestore 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. Il Gestore ritiene quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.

Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi, e che devono essere limitati gli spechi e il prelevamento delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica viene effettuato nel rispetto della Direttiva UE 2020/2184 e della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

3. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

"**accettazione del preventivo**" è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo: le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);

"**albero fonico o IVR**" (*interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite all'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;

"area personale" dello sportello on line 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": 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;

"appuntamento sicuro" è l'appuntamento concordato in una delle sedi attraverso un calendario interattivo, sincronizzato con le agende dei consulenti e accessibile dal sito web, dallo sportello online e dalla App del Gestore. L'appuntamento sicuro permette all'Utente di scegliere l'orario e la sede a lui più consoni e al Gestore di programmare l'attività prevedendo la possibilità di evasione della stessa in remoto con un contatto preliminare attraverso un consulente specializzato;

"**atti autorizzati**" 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 su nuovo**" (o nuova attivazione) si intende l'alimentazione di un punto di consegna mai attivato in precedenza;

"**attivazione su voltura**" è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di nuovo Contratto di fornitura, o modifica delle condizioni contrattuali;

"**Autorità**" è l'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex-AEEGSI), l'Ente al quale il Governo ha trasferito "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", istituito ai sensi della Legge n.481/95;

"**Autorità Idrica Toscana**" AIT è un ente pubblico, rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la Legge Regionale n.69 del 28 dicembre 2011 attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del Servizio Idrico Integrato;

"**auto-lettura**" è la rilevazione da parte dell'Utente e la successiva comunicazione al Gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore ad una data specifica;

"bonus sociale idrico" è il bonus idrico introdotto da Arera- in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M 13 ottobre 2016- con deliberazione 897/2017/R/idr;

"bonus sociale idrico integrativo" è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del S.I.I., ove approvato dall'Autorità Idrica Toscana;

"**causa di forza maggiore**" per mancato rispetto standard sono atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

"**cessazione**" è la disattivazione del punto di consegna e/o punto di scarico a seguito della disdetta del Contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con rimozione del misuratore o del punto di scarico;

"**codice di rintracciabilità**" è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

"consumo storico" è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII;

"**Contratto di fornitura**" è l'atto di stipula fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;

"**data di invio**" è:

- Per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna del vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- Per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;
- 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 comunicazioni inviate tramite vettore, la data ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- Per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;

- Per le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte di rilascio di una ricevuta;

"D.P.C.M. 29 agosto 2016" è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato"

"**disattivazione della fornitura**" è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

"**Gestore**" è il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato in virtù di qualunque forma di titolo autorizzato e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

"**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 gli standard specifici 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 autorizzati da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;

"**lavoro complesso**" è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

"**lettura**" è la rilevazione effettiva da parte del Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

"limitazione della fornitura" è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

"**livello di pressione**" è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

"**standard generale di qualità**" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;

"**standard specifico di qualità**" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;

"**misuratore**" è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

"**operatore**" è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore, relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

"**ordinanza di non potabilità**" è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del D.Lgs. 18/2023 e s.m.i.;

"**perdita occulta**" viene definita nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato in vigore;

"**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;

"**punto di consegna dell'acquedotto**" è il punto in cui la condotta di allacciamento si collega all'impianto o agli impianti dell'Utenza finale. Di norma è rappresentato dal contatore, qualora questo sia posto al limite tra proprietà pubblica e privata. Quando il contatore sia posto all'interno della proprietà privata, il punto di consegna sarà individuato comunque al limite tra proprietà pubblica e privata, intendendosi come pubbliche anche le strade vicinali ad uso pubblico. Nel caso di Utenze a limitatore il punto di consegna è il limite della proprietà pubblica;

"**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 ed è rappresentato dal pozzetto di consegna o, in mancanza di questo, dal limite tra proprietà pubblica e quella privata;

"Quantitativo essenziale di acqua" è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.p.c.m. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

"**rateizzazione**" viene definita e disciplinata nello specifico "Regolamento di Rateizzazioni" allegato alla presente Carta del SII;

"**reclamo**" 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 di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente ha aderito, dal Contratto di fornitura, dal Regolamento di Servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica fatturazione. Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;

"**riattivazione della fornitura**" è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa per morosità;

"**REMSI"** è l'Allegato A della deliberazione 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il testo per la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

"**richiesta scritta di informazione**" 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;

"**richiesta scritta di rettifica di fatturazione**" è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale 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, riguardante 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 servizi che lo compongono;

"**Servizio Idrico Integrato**" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché 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 del metodo tariffario pro tempore vigente;

"**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 dello stato dei luoghi;

"**sospensione del servizio"** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

"**sportello dedicato**" è un ufficio del Gestore preposto all'accoglimento dell'Utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;

"**subentro**" è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del Contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivato;

"**tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi**" è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

"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;

"TIMSII" è l'Allegato A della deliberazione n.218/2016/R/IDR integrato con la deliberazione 609/2021/R/IDR , emanata da ARERA, riguardante il testo di Regolazione del Servizio di Misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale;

"tipologie d'uso o categorie d'uso" sono la tipologia "uso domestico" e la tipologia "uso diverso dal domestico" suddivise nelle seguenti sotto-tipologie. In relazione all'uso domestico si ha:

-uso domestico residente;
-uso condominiale;
-uso domestico non residente;

In relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico si ha:

-uso industriale;
-uso artigianale e commerciale;
-uso agricolo e zootecnico;
-uso pubblico non disalimentabile;
-uso pubblico disalimentabile;
-altri usi;

"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;

"**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;

"**Utente finale disalimentabile**" è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;

"**Utente finale non disalimentabile"** è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità, il gestore del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;

"**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 persone disabili e i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.;

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

4. Standard di Qualità del Servizio Idrico Integrato

Gli standard di qualità si suddividono in specifici (SSP) e generali (SGE). Per gli standard specifici di qualità si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, ed il loro mancato rispetto determina l'erogazione di un indennizzo all'Utente.

Per gli standard generali di qualità del servizio, si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, e il loro mancato rispetto è oggetto di penalità e sanzioni.

Ai sensi dell'art. 69 della Delibera 655/2015/R/idr l'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, ha facoltà di definire standard aggiuntivi (SA) e migliorativi (SM) di qualità contrattuale, sia specifici sia generali.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione nella Carta.

Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di atti autorizzativi.

Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza dell'Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Nel caso in cui il Gestore e l'Utente abbiano concordato un appuntamento, il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato, tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, non rilevando gli altri tempi di esecuzione della prestazione.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

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

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata e la data di invio da parte del Gestore del preventivo (sia idrico che fognario) o di consegna diretta dello stesso al richiedente. Il tempo di preventivazione varia in base alla necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Preventivazione	Tempo	Tipologia Standard
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni lavorativi dalla richiesta	SSP
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni lavorativi dalla richiesta	SSP
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 giorni lavorativi dalla richiesta	(SSP/SM)
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	15 giorni lavorativi dalla richiesta	(SSP/SM)

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

a) qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (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.

4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Preventivazione	Tempo	Tipologia Standard
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	15 giorni lavorativi	(SSP/SM)

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

a) qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento personalizzato);

b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al cittadino e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

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

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

Il preventivo deve contenere:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore indica la singola richiesta di prestazione;
b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;
d) il codice Utente, e, a partire dal 1° gennaio 2027, 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;
e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
f) la data di invio o di consegna del preventivo al richiedente;
g) la tipologia d'uso (qualora l'attivazione della fornitura sia contestuale ai lavori di allacciamento);
h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta del Servizio, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto dello stesso;

i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'Utenza;
j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
m) la durata di validità del preventivo;
n) il riferimento dell'ufficio competente del Gestore ed il recapito telefonico dell'ufficio competente del Gestore al fine di fornire ulteriori informazioni nel caso di lavori complessi;
o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente (o successivo avente titolo) deve presentare per l'attivazione della fornitura (qualora non contestuale ai lavori di allacciamento);

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

4.1.4 Preventivi standardizzabili

Il Gestore individua, inoltre, le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'Utente finale nel Regolamento di fornitura e sul sito internet.

Nel caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile ai preventivi che non necessitano di sopralluogo.

Preventivazione	**Tempo**
Preventivi standardizzabili	10 giorni lavorativi dalla richiesta

4.1.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura (semplici e complessi) e tempi di esecuzione per lavori (extra-allacciamento) semplici e complessi

È il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale/richiedente 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.

Esecuzione allacciamento	**Tempo**	**Tipologia Standard**
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni lavorativi	SSP
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni lavorativi	SSP
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 giorni lavorativi	SGE
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30 giorni lavorativi	SGE

Esecuzione lavori semplici e complessi (extra allacciamento)	**Tempo**	**Tipologia Standard**
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	SSP
Tempo di esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	SGE

4.1.6 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del Contratto e l'attivazione della fornitura, o la riattivazione della fornitura, ovvero di subentro della fornitura, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'Utente.

La richiesta di attivazione o riattivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, oppure tramite il sito internet dedicato.

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica a seguito di variazioni di titolarità del Contratto di Utenza che non richiedano intervento di riattivazione (quali le volture).

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

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

Le richieste di riattivazione della fornitura su morosità pervenute al Gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

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

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Attivazione/riattivazione della fornitura	**Tempo**	**Tipologia standard**
Tempo di attivazione fornitura	5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto	SSP
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto	SSP
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa	SSP
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione, sospensione o limitazione per morosità	2 giorni feriali dalla comunicazione di avvenuto pagamento	SSP

4.1.7 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta e la data di effettiva disattivazione.
La richiesta di disattivazione della fornitura può essere presentata tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Disattivazione fornitura	**Tempo**	**Tipologia standard**
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	5 giorni lavorativi dalla richiesta	SSP/SM

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.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantire l'accesso al misuratore stesso.

4.1.8 Modalità di richiesta e tempo di esecuzione della Voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n.47.

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

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

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

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata limitata, sospesa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art.47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute, nei casi in cui 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 in oggetto.

Con riferimento alla voltura a titolo gratuito, nel caso di decesso dell'intestatario del Contratto, l'erede, ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'Utenza, che intende richiedere voltura del Contratto d'Utenza in proprio favore:

a) deve presentare apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), deve comunicare l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
d) deve assumersi tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del Contratto di fornitura.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

In ogni di richiesta di voltura, il Gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti;
b) invia al nuovo intestatario del Contratto d'Utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo Contratto d'Utenza.

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

Nei casi di voltura su Utenza morosa, qualora il Gestore eserciti le facoltà riguardanti la richiesta di estraneità del debito, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) della documentazione di estraneità;
b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

Voltura	Tempo	Tipologia standard
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi dalla richiesta	SSP

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, tempo massimo per l'appuntamento concordato e preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

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

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente; il Gestore ha inoltre la facoltà, previo consenso con l'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'Utente assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo. Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è uno standard generale ed è inteso come il tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

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

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento, inclusi anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore; sono invece esclusi dal conteggio gli appuntamenti fissati oltre il tempo massimo su esplicita richiesta dell'Utente finale (standard generale).

Le richieste pervenute al Gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Appuntamenti	Tempo	Tipologia Standard
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	SSP/SM
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	SGE
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	SGE

4.2.2 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico

Negli sportelli dedicati vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta di appuntamenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- richiesta allacciamenti ed esecuzione di lavori;
- stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- comunicazione autolettura;
- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltro reclami;
- richiesta di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti:
- richiesta di verifica contatori e livello di pressione;
- pagamenti di fatture;

- domiciliazione bancaria e postale del pagamento delle fatture.

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.

Gli sportelli garantiscono un'apertura minima per provincia di 44 ore con apertura il sabato secondo quanto disposto dalla delibera 655/2015/r/idr e s.m.i.

Le sedi e gli orari di apertura degli sportelli al pubblico vengono pubblicati sul sito internet del Gestore e le informazioni vengono aggiornate ad ogni modifica previo accordo con l'Autorità Idrica Toscana.

Provincia di Lucca

Sede di Pietrasanta: dal Lunedì al Venerdì 8.30 – 12.30 e prioritariamente su appuntamento dal Lunedì al Venerdì ore 14.30 – 18.30 e il Sabato ore 8.30 – 12.30.

Sede di Gallicano: Martedì e Mercoledì ore 8.30 – 12.30 / 14.30 – 18.30 e prioritariamente su appuntamento Lunedì, Giovedì e Venerdì ore 8.30 – 12.30.

Provincia di Massa-Carrara

Sede di Pontremoli: Lunedì e Mercoledì 8.30 - 12.30/ 14.30 - 18.30 e prioritarmente su appuntamento martedì, giovedì e venerdì ore 8.30 - 12.30.

Sede di Massa: dal Lunedì al Venerdì 8.30 – 12.30 e prioritariamente su appuntamento dal Lunedì al Venerdì ore 14.30 - 18.30 e il Sabato ore 8.30 - 12.30.

Sede di Carrara: Martedì e Giovedì ore 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 e prioritariamente su appuntamento Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 8.30 - 12.30.

Sede di Aulla: Martedì e Giovedì ore 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 e prioritariamente su appuntamento Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 8.30 - 12.30.

Provincia di Pistoia

Sede di San Marcello Pistoiese: Lunedì e Giovedì 8.30 - 12.30/ 14.30 - 18.30 e prioritariamente su appuntamento Martedì, Mercoledì e Venerdì ore 8.30 - 12.30.

L'accesso agli sportelli può essere preferibilmente effettuato con richiesta di "Appuntamento Sicuro" da prendere al servizio di consulenza telefonica ai numeri gratuiti 800-223377 da telefono fisso e 199-113377 da telefonia mobile o tramite sportello on line/APP o accedendo al sito del Gestore www.gaia-spa.it.

Il sistema informativo del Gestore mette a disposizione dell'Utente un'agenda, attraverso la quale con pochi click l'Utente può richiedere un appuntamento presso la sede e negli orari a lui più consoni. L'Utente potrà essere contattato preliminarmente per la risoluzione della pratica in remoto.

All'Utente è data sempre la possibilità di accedere agli sportelli, con una maggior attenzione all'Utenza debole e meno informatizzata.

4.2.3 Tempi di attesa agli sportelli

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

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

Attesa agli sportelli	Tempo	Tipologia Standard
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	SGE/SM
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	SGE
Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	7 giorni	SSP/SA

4.2.4 pratiche via telematica: obblighi e contenuti minimi

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei Servizi, il Regolamento d'Utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi per contattare il Gestore,. 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.

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere, autolettura, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e livello di pressione.

Il sito internet consente altresì all'utente di accedere alla propria area personale, disponibile anche su dispositivi mobili, e di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione, (fino al 31 dicembre 2026), 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.

A partire dal 1° gennaio 2027, qualora il reclamo o la richiesta di informazioni sia inviata ricorrendo allo sportello online o ai 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.

A partire dal 1° gennaio 2027 In 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 l'utilizzo delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.

4.2.5 Facilitazioni per Utenze vulnerabili

Le facilitazioni minime previste sono:

a) sportelli Utenti con percorsi preferenziali per persone con disabilità;
b) pubblicazione sul sito internet del Gestore di Regolamento di fornitura e di Carta dei Servizi in lingua inglese (entro 3 mesi dall'entrata in vigore di ogni nuova revisione) e sintesi degli stessi, contenenti gli standard del servizio, nelle altre lingue straniere maggiormente presenti sul territorio, al momento di eventuali richieste da Utenti od Associazioni;
c) tempo di preavviso per la sospensione del servizio, nel caso di morosità dell'Utente, allungato di 15 giorni di calendario per i malati gravi.

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture alle persone con disabilità tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura, impegnandosi ad adeguare definitivamente le sedi di sportello al pubblico ancora non a norma (con esclusione di Pontremoli in quanto all'interno del palazzo Comunale).

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'Utenza e tramite idonei strumenti informativi, quali linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e tramite le Associazioni dei consumatori.

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

La società garantisce un servizio telefonico con modalità di seguito dettagliate.

Per la segnalazione di guasti ed emergenze il Gestore garantisce un apposito call center:

- **numero verde "Emergenza e Guasti" 800-234567**, attivo tutti i giorni, 24/24h, e gratuito da rete fissa e mobile.

Per lo svolgimento di pratiche commerciali il Gestore garantisce un apposito servizio telefonico:

- **numero verde "Consulenza Clienti" 800-223377 da numero fisso e 199-113377 da telefonia mobile**, con operatori presenti per 37 ore settimanali, con il seguente orario:
  - dal Lunedì al Giovedì con orario continuativo dalle 8.30 alle 16.30, Venerdì dalle 8.30 alle 13.30;

  Il servizio assicura 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.

Nel caso in cui i servizi telefonici vengano dotati di assistente vocale dovranno 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.

Per la comunicazione della lettura del contatore il Gestore garantisce un apposito servizio telefonico :

- **numero verde "Autolettura" 800-004200**, attivo tutti i giorni, 24/24h, e gratuito da rete fissa e mobile.

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

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 o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall'assistente vocale (se attivato) ad un operatore, e il numero di chiamate degli Utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

I valori degli standard sono i seguenti:

Servizio Telefonico	Tempo	Tipologia Standard
Indicatore dell'Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS ≥ 90% (10 mesi su 12)	SGE
Indicatore del Livello del Servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80% (10 mesi su 12)	SGE

4.2.7 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo medio di attesa al telefono rappresenta il tempo che intercorre tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico (albero fonico), e l'inizio della conversazione con l'assistente vocale se esistente, nei casi in cui la chiamata non venga successivamente reindirizzata all'operatore, o l'inizio della conversazione con l'operatore, anche a seguito di un reindirizzamento da parte dell'assistente vocale ,con l'operatore o di la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

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

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

A partire dal 1° gennaio 2027, per i gestori che utilizzano sistemi di assistenza vocale, le chiamate gestite tramite tali sistemi devono essere incluse nel calcolo dell'indicatore TMA che sarà quindi pari alla media aritmetica , nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un assistente vocale senza che la chiamata sia stata successivamente trasferita ad un operatore;
b) hanno parlato con un operatore a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici o dell'assistenza vocale;
c) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, hanno terminato la chiamata prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

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

Attesa al telefono	Tempo	Tipologia Standard
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi	SGE

4.2.8 Tempo di risposta alle richieste di informazioni degli Utenti

Il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni 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 spedizione della risposta all'Utente, quali risultanti dal protocollo del Gestore.

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto oppure una richiesta scritta di informazioni oppure una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

La risposta contiene il riferimento alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo del referente aziendale cui richiedere, ove necessario, e sempre in forma scritta, eventuali ulteriori elementi.

La rilevazione del tempo di risposta a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio e pervenute per iscritto.

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

Risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo	Tipologia Standard
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni lavorativi	SSP/SM

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, fino al 31 dicembre 2026, di richiesta scritta di informazione o di 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.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o una modalità telematica che disponga di tracciatura per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di seguito riportati. 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.

Il Gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito internet in modalità anche stampabile e compilabile on line o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto, che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o una modalità telematica che disponga di tracciatura al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'Utente finale:
    I. il nome ed il cognome;
    II. l'indirizzo postale o telematico;
    III. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
    IV. il codice Utente;
    V. l'indirizzo di fornitura;
c) un campo per indicare l'autolettura che il Gestore può utilizzare per la fatturazione, in coerenza con quanto prescritto all'art. 35, comma 35.1 dell'allegato A alla delibera 655/2025/R/idr e s.m.i;
d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

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

a) nome e cognome;
b) l'indirizzo di fornitura;

c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

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

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

Risposta ai reclami	Tempo	Tipologia standard
Tempo di risposta a reclami	25 giorni lavorativi	SSP/SM

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

a) il riferimento al reclamo scritto;
b) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, fino al 31 dicembre 2026, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma:

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

A partire dal 1° gennaio 2027, la risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:

a) 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;

b) i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;

c) 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 delle procedure di Conciliazione dell'Autorità.

A partire dal 1° gennaio 2027:

a) nella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura, fermo restando quanto previsto precedentemente deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal Gestore, dando particolare evidenza al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione, qualora dovuta;

b) la risposta a richieste scritte di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni" e, oltre agli elementi di cui sopra, 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.

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.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, ed all'indennizzo automatico;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, ove opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano ad uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli Utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo reclamo pervenuto nei 10 giorni lavorativi consecutivi al disservizio e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori

In ogni anno il Gestore effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per consumi fino a 3.000 mc/annui e almeno tre tentativi per consumi superiori a 3.000 mc/annui.

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

Il Gestore assicura di norma agli Utenti un intervallo di lettura non inferiore a 150 giorni solari in caso di due letture annuali e di 90 giorni solari in caso di tre letture annuali quando il contatore è in luogo accessibile.

Tali intervalli possono essere derogabili:

a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;

b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;

c) con riferimento alla fattispecie della lettera b), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

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

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

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

i) dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;

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

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

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura, sulla possibilità di autolettura e sulle modalità di comunicazione della stessa, nonché dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite dall'utente. Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di auto-lettura, tramite il servizio del numero verde dedicato 800-004200, lo Sportello OnLine accessibile dal sito www.gaia-spa.it ed APP e il numero di SMS dedicato 3385009884. L'auto-lettura può essere fornita in qualsiasi momento, e comunque il Gestore riporta nella bolletta il periodo consigliato per l'Utenza specifica. L'autolettura validata è equiparata al tentativo di lettura.

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

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

Tentativi di lettura	**Standard**	**Tipologia Standard**
Numero minimi di tentativi di raccolta della misura		
SR1 - relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno	SSP
SR2 – relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno	SSP
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	SSP

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

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'ultimo anno nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'Utenza.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore. Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente Ca, a valere per l'anno $(a + 1)$, per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio dell'anno a.

In relazione alla periodicità di fatturazione, il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

a) almeno 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

b) almeno 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;

c) almeno 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;

d) almeno 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

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

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

Il vincolo della periodicità di fatturazione non viene applicato con riferimento a:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Relativamente al bonus sociale idrico integrativo, il Gestore provvede all'erogazione mediante un sistema di acconti e conguagli atti a garantire, nelle more della quantificazione dell'ammontare definitivo del bonus, una copertura del beneficio nel corso dell'anno a favore dell'utenza, salvo restituzione in caso di non conferma del beneficio.

Per le utenze dirette l'erogazione definitiva a conguaglio verrà eseguita nella prima bolletta emessa successivamente al 31 marzo, termine corrispondente alla fine del mese in cui avviene la trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte del Gestore ad AIT. Per le utenze indirette l'erogazione verrà eseguita entro i 3 mesi successivi dalla data di cui sopra.

Il mancato rispetto delle suddette tempistiche comporterà l'erogazione di un indennizzo automatico pari a 10 euro con apposita voce in bolletta.

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

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

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

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

b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Emissione della fattura	Tempo	Tipologia Standard
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	SSP

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

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

Se l'importo della bolletta supera del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al fine della concessione della rateizzazione, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il Gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate tranne il caso in cui abbia il sospetto di una perdita occulta.

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

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;

b) la presenza di elevati 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 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

4.3.2 Modalità e strumenti di pagamento

Il Gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

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

a) contanti;

b) assegni circolari o bancari;

c) carta bancaria e/o carta di credito;

d) domiciliazione bancaria o postale;

e) bollettino postale;

f) con altre modalità indicate dai gestori (es. presso ricevitorie, tabaccherie, bar, supermercati, ecc.).

4.3.3 Rettifiche di fatturazione

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, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. 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.

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.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, 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.

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

La comunicazione di errata fatturazione da parte dell'Utente deve essere effettuata di norma 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.

Rettifica di fatturazione	Tempo	Tipologia Standard
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi dalla richiesta	SGE
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi dalla richiesta	SSP

A partire dal 1° gennaio 2027, le richieste scritte di rettifica di fatturazione sono inglobate nei reclami per cui gli elementi che costituiscono la risposta alle rettifiche di fatturazione rispettano la disciplina della risposta ai reclami.

In caso di rettifica di fatturazione, se dovuta ad errori di fatturazione, il Gestore provvederà alla comunicazione dell'esito della rettifica entro i tempi previsti di cui sopra.

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

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati sopra, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

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

Se risulta che la bolletta è esatta, il Gestore comunicherà l'esito della richiesta di rettifica e il termine per il pagamento della fattura contestata.

4.3.4 Ritardato pagamento e morosità

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

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

Le utenze non disalimentabili non possono essere né sospese, né disattivate. Fanno parte di tale categoria le utenze pubbliche non disalimentabili (ad esempio scuole e ospedali) e le utenze beneficiarie di agevolazioni tariffarie.

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

Per gli Utenti diretti domestici residenti, il gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la

morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato. Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

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

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

4.3.5 Verifica del misuratore

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 in loco del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli del Gestore stesso.

Per procedere alla verifica, il Gestore fissa un appuntamento con l'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica, rispettando, salvo diverso accordo, le tempistiche di seguito riportate.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale la verifica potrà essere effettuata solo previo appuntamento concordato entro i termini per la definizione degli appuntamenti.

Il tempo massimo 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.

Verifica del misuratore	Tempo	Tipologia Standard
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi dalla richiesta	SSP

Nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, lo stesso Utente dovrà farsi carico di tutte le spese che si renderanno necessarie.

L'Utente può richiedere anche una verifica del contatore su banco di prova presso laboratori accreditati e certificati. La richiesta dovrà essere inoltrata dall'Utente alla CCIAA territoriale che provvederà a prendere contatti con il Gestore al fine di programmare l'intervento, e nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, lo stesso Utente dovrà farsi carico di tutte le spese che si renderanno necessarie.

Il tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso, differenziato in funzione alla necessità di rimuovere il misuratore per eseguire verifica in laboratorio.

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

Comunicazione esito verifica del misuratore	Tempo	Tipologia Standard
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi dalla verifica	SSP
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi dalla verifica	SSP

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

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

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

Sostituzione del misuratore	Tempo	Tipologia standard
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi dalla richiesta	SSP

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni degli appuntamenti concordati; nell'eventualità in cui l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato *Cs* a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile. *Cs= Ca/365*Ns*, dove *Ca* è il consumo medio annuo e *Ns* l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore.

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal Gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il Gestore medesimo 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 e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

4.3.6 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.
Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.

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

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 dell'esito della verifica all'Utente finale stesso.

Verifica del livello di pressione	Tempo	Tipologia Standard
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi dalla richiesta	SSP
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi dalla verifica	SSP

4.3.7 Riconoscimento e gestione di perdite occulte

Il campo di applicazione delle perdite occulte e la procedura di ricostruzione dei consumi anomali e di riconoscimento degli importi, oltre alla tariffazione applicata ed alle modalità di addebito, sono definiti nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato in vigore.

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 dal Gestore, determinando in caso contrario un evento di non conformità allo standard.

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

Durata massima della singola sospensione programmata, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun Utente finale interessato.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato.

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Continuità del servizio acquedotto	Tempo	Tipologia standard
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	SSP
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile	24 ore	SSP
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	SSP

5.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 24 ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza.

5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

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

5.3 Durata delle interruzioni programmate

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

5.4 Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.
Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- servizio di reperibilità tramite il numero verde "Emergenza e Guasti" 800-234567, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- il primo intervento in situazioni di pericolo è stabilito in 2 ore in caso di segnalazioni da parte di Autorità Pubbliche e in 3 ore negli altri casi.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata è inteso come 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 Gestore dovrà garantire un **Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento**, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

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.

Pronto intervento	Tempo	Tipologia Standard
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	SGE

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata in caso di segnalazioni da parte di Autorità pubbliche	2 ore	SGE/SA
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤ 120 secondi	SGE

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.

6. Informazione all'Utenza

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

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati 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:

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

Utilizzando tali strumenti, 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 Gestore;
c) divulgare la Carta del Servizio Idrico Integrato;
d) consegnare a richiesta degli Utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
e) portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
f) attivare un servizio di consulenza per gli Utenti, al fine di fornire informazioni sui Contratti di Utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del Contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli e i numeri verdi dedicati;
g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
h) informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
i) assicurare gli Utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata previsti dall'art.18 del d.lgd. 18/2023 ed anche dall'art.7 della delibera Arera 586/2012/R/idr;
j) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette, nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
k) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;

l) informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dal Gestore;
m) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
o) comunicare agli Utenti, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
p) rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
r) rendere noti agli Utenti i contenuti del "*Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente*" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 6.3;
s) informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
t) informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
u) informare l'Utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinati dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

6.2 Trattamento della "privacy" da parte del Gestore

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" e s.m.i. ed il regolamento EU 2016/2017 (GDPR).

6.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'Utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

6.4 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.146/1990.

7. Indennizzi all'Utente

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare, di cui al paragrafo 4. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e al di fuori delle ipotesi di cui all'art.8.1 lettere a) e b), l'Utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico o a richiesta.

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

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

a) cause di forza maggiore, intese come atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili, non imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;

c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a), b).

7.2 Casi di indennizzo automatico

Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi agli standard specifici di qualità riassunti in Tabella 1.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro, (euro 10 per gli standard 30, 41, 42, 43), incrementabile del doppio (60 euro) o del triplo (90 euro), in proporzione al tempo di effettuazione della prestazione rispetto a quello dello standard (es. se la prestazione è effettuata in tempo doppio rispetto allo standard previsto, raddoppia l'indennizzo).

L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento alla fascia di puntualità, agli standard relativi alla fatturazione dei contatori, alla mancata erogazione del bonus idrico e agli standard relativi alla morosità.

Si esplicitano i meccanismi incrementali per gli standard 32, 33 e 36 (Tabella 1).

Per lo standard 32 riguardante lo standard numero minimo dei tentativi di lettura suddiviso negli indicatori SR1 e SR2, il meccanismo incrementale degli indennizzi è il seguente.

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

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

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

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

Per lo standard 33 riguardante l'indicatore SP relativo al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP = 48 ore), si applica il seguente criterio incrementale dell'indennizzo:

- Tempo di preavviso ≥ 48 ore: nessun indennizzo
- 24 ore ≤ Tempo di preavviso < 48 ore: indennizzo di 30 euro
- 16 ore ≤ Tempo di preavviso < 24 ore: indennizzo di 60 euro
- Tempo di preavviso < 16 ore, o preavviso non dato: indennizzo di 90 euro.

Per lo standard di cui al punto 36 (Preavviso per interruzione programmata del servizio) il meccanismo incrementale di cui trattasi sarà applicato con le seguenti modalità:

- tempo di preavviso tra le 24 ore e < 48 ore: indennizzo di 30 euro
- tempo di preavviso tra le 16 ore e < 24 ore: indennizzo di 60 euro
- tempo di preavviso <16 ore o preavviso non dato: indennizzo di 90 euro

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

Nel caso di Utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

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

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 7.3, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o, in caso di impossibilità, mediante rimessa diretta, entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

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

7.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'Utente l'indennizzo previsto nella presente Carta non sussiste qualora:

- il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause classificate ai punti a) e b) del punto 7.1;
- fino al 31 dicembre 2026, 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. A partire dal 1° gennaio 2027 solo qualora 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;
- non sia stato possibile identificare l'Utente finale perché il reclamo o la comunicazione pervenuti non contengono le informazioni minime previste.

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

7.4 Ulteriori strumenti di tutela

Nel caso in cui l'Utente non fosse soddisfatto dell'esito del reclamo presentato al Gestore, questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dall'apposito Regolamento di AIT "*Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato*", pubblicato sul sito internet dell'Autorità. Attraverso lo sportello telematico, l'utente può presentare l'istanza di conciliazione al seguente indirizzo: https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it/

Anche il Gestore mette a disposizione sul proprio sito internet il "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico" per il tentativo di conciliazione.

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

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.

Per quanto riguarda l'addebito dei consumi, il Gestore mette a disposizione degli Utenti agevolazioni legate al reddito, stabilite dalle direttive Nazionali di ARERA con Delibera 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e s. m. i. e disciplinate dal Regolamento Regionale AIT per l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo.

L'Utente può avere informazioni per accedere alle agevolazioni tariffarie, e in generale per conoscere gli strumenti di tutela a suo favore, presso gli sportelli al pubblico, consultando il sito internet del Gestore o contattando il servizio telefonico di "Consulenza Clienti" 800-223377 da telefono fisso o 199-113377 da telefonia mobile.

Il Gestore si impegna a comunicare periodicamente gli strumenti di tutela tramite apposite informative in bolletta e con brochure e campagne pubblicitarie.

Tabella 1: standard specifici di qualità contrattuale – il gestore eroga all'utente un indennizzo automatico nel caso in cui non rispetti gli standard indicati in tabella

N.	Standard Specifici di Qualità Contrattuale Delibera ARERA 655/2015R/idr	Tipologia Standard	Livello Standard	Indennizzo o base di calcolo	Paragrafo
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (articolo 5 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.1
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (articolo 6 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.1
3	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (articolo 19 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.2
4	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (articolo 5 RQSII)	SSP/SM	15 giorni lavorativi*	30 – 60 - 90 €	4.1.1
5	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo (articolo 6 RQSII)	SSP/SM	15 giorni lavorativi*	30 – 60 - 90 €	4.1.1
6	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (articolo 19 RQSII)	SSP/SM	15 giorni lavorativi*	30 – 60 - 90 €	4.1.2
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (articolo 8 RQSII)	SSP	15 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.5
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (articolo 9 RQSII)	SSP	20 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.5
9	Tempo di esecuzione di lavori semplici (articolo 23 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.5
10	Tempo di attivazione della fornitura (articolo 10 RQSII)	SSP	5 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.6
11	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII)	SSP	5 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.6
12	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.6
13	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (articolo 12 RQSII)	SSP	2 giorni feriali	30 – 60 - 90 €	4.1.6
14	Tempo di disattivazione della fornitura (articolo 14 RQSII)	SSP/SM	5 giorni lavorativi*	30 – 60 - 90 €	4.1.7
15	Tempo di esecuzione della voltura (articolo 17 RQSII)	SSP	5 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.1.8
16	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (articolo 26 RQSII)	SSP/SM	2 ore*	30 €	4.2.1
17	Tempo di intervento per la verifica del misuratore (articolo 28 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.3.5
18	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (articolo 29 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.3.5
19	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (articolo 29 RQSII)	SSP	30 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.3.5
20	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (Articolo 30 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.3.5
21	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (articolo 31 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.3.6
22	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (articolo 32 RQSII)	SSP	10 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.3.6
23	Tempo per l'emissione della fattura (articolo 36 RQSII)	SSP	45 giorni solari	30 – 60 - 90 €	4.3.1

N.	Standard Specifici di Qualità Contrattuale Delibera ARERA 655/2015R/idr	Tipologia Standard	Livello Standard	Indennizzo o base di calcolo	Paragrafo
24	Periodicità della fatturazione (articolo 38 RQSII)	SSP	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 €	4.3.1
25	Tempo di rettifica di fatturazione (articolo 43 RQSII)	SSP	60 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	4.3.3
26	Tempo per la risposta a reclami (articolo 46 RQSII)	SSP/SM	25 giorni lavorativi*	30 – 60 - 90 €	4.2.9
27	Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni (articolo 47 RQSII)	SSP/SM	25 giorni lavorativi*	30 – 60 - 90 €	4.2.8
28	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 64 RQSII)	SSP	5 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	Non applicabile a GAIA in quanto gestore del SII
29	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 65 RQSII)	SSP	5 giorni lavorativi	30 – 60 - 90 €	Non applicabile a GAIA in quanto gestore del SII
	Standard Aggiuntivi	**Tipologia Standard**	**Livello Standard**	**Indennizzo o base di calcolo**	**Paragrafo**
30	Erogazione bonus integrativo	SSP/SA	90 giorni solari	10 €	4.3.1
31	Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	SSP/SA	7 giorni lavorativi	10 €	4.2.3
	Standard di rafforzamento delle tutele per l'utenza	**Tipologia Standard**	**Livello Standard**	**Indennizzo o base di calcolo**	**Paragrafo**
32	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	SSP	2/anno	0 tentativi/anno: 60€ 1 tentativo/anno: 30 €	4.3.1
	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	SSP	3/anno	0 tentativi/anno: 90€ 1 tentativo/anno: 60 € 2 tentativi/anno: 30 €	4.3.1
33	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali con misuratore inaccessibile o parzialmente accessibile	SSP	48 ore	24 ore ≤tempo< 48 ore: 30€ 16 ore ≤tempo< 24 ore: 60€ <16 ore o nessun preavviso: 90€	4.3.1
	Standard specifici di Qualità Tecnica		**Livello Standard**	**Indennizzo o base di calcolo**	**Paragrafo**
34	Durata massima della sospensione programmata	SSP	24 ore	30 €	5
35	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	SSP	24 ore	30 €	5
36	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	SSP	48 ore	24 ore ≤tempo< 48 ore 30 € 16 ore ≤tempo< 24 ore 60 € <16 ore o nessun preavviso: 90€	5
Standard specifici regolazione della morosità – Delibera ARERA 311/2019/R/idr					**Paragrafo**
37	Erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile (articolo 10 REMSI)			30 €	4.3.4
38	Erronea disattivazione di utente domestico residente per morosità (articolo 10 REMSI)			30 €	4.3.4
39	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di costituzione in mora (articolo 10 REMSI)			30 €	4.3.4

N.	Standard Specifici di Qualità Contrattuale Delibera ARERA 655/2015R/idr	Tipologia Standard	Livello Standard	Indennizzo o base di calcolo	Paragrafo
40	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione per morosità nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento nei tempi e nelle modalità previste (articolo 10 REMSI)			30 €	4.3.4
41	Anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione (articolo 10 REMSI)			10 €	4.3.4
42	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione (articolo 10 REMSI)			10 €	4.3.4
43	Mancato invio sollecito bonario (articolo 10 REMSI)			10 €	4.3.4

Tabella 2 Standard generali di qualità contrattuale

N.	Indicatori Qualità Contrattuale Delibera ARERA 655/2015R/idr	Tipologia Standard	Livello Standard	Indennizzo o base di calcolo	Paragrafo
1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso (articolo 8 RQSII)	SGE	30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	4.1.5
2	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso (articolo 9 RQSII)	SGE	30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	4.1.5
3	Tempo di esecuzione di lavori complessi (articolo 23 RQSII)	SGE	30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	4.1.5
4	Tempo massimo per l'appuntamento concordato (articolo 24 RQSII)	SGE	7 giorni lavorativi	90% delle prestazioni singole	4.2.1
5	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (articolo 25 RQSII)	SGE	24 ore	95% delle prestazioni singole	4.2.1
6	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (articolo 33 RQSII)	SGE	3 ore	90% delle prestazioni singole	5.4
7	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (articolo 48 RQSII) [fino al 31 dicembre 2026]	SGE	30 giorni lavorativi	95% delle singole prestazioni	4.3.3
8	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (articolo 66 RQSII)	SGE	10 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	Non applicabile a GAIA
9	Tempo massimo di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII)	SGE	60 minuti	95% delle singole prestazioni	4.2.3
10	Tempo medio di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII)	SGE/SM	15 minuti*	Media sul totale delle prestazioni	4.2.3
11	Accessibilità al servizio telefonico (AS) (articolo 57 RQSII)	SGE	≥ 90%	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	4.2.6
12	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) (articolo 58 RQSII)	SGE	≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	4.2.7
13	Livello del servizio telefonico (LS) (articolo 59 RQSII)	SGE	≥ 80%	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	4.2.6
14	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (articolo 62 RQSII)	SGE	≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	5.4
	Standard Aggiuntivi	**Tipologia Standard**	**Livello Standard**	**Indennizzo o base di calcolo**	**Paragrafo**
15	Tempo pronto intervento per chiamate da pubblica autorità	SGE/SA	2 ore	90% delle singole prestazioni	5.4

*Standard Migliorativi