

Autorità Idrica Toscana

Relazione illustrativa sulle modifiche alla Carta dei Servizi di Gaia

Autorità Idrica Toscana

1. Premessa

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

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

- Delibera 655/15/R/Idr: “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII)
- Delibera 664/15/R/Idr: “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”.
- Delibera 217/16/R/Idr “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”.
- Delibera 218/16/R/Idr “Regolazione del servizio di misura nell’ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale” (TIMSII)
- Delibera 917/2017/R/Idr “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato” (RQTII)
- Delibera 311/2019/R/Idr “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (REMSI)
- Delibera 547/2019/R/Idr “Aggiornamento e integrazione della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”
- Delibera 221/2020/R/Idr “Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160”.
- la deliberazione 609/2021/R/Idr che ha modificato la sopra citata deliberazione 218/2016/R/Idr relativa alla disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII);
- la deliberazione 610/2021/R/Idr che ha modificato la deliberazione 574/2019/R/Idr in relativamente agli obblighi di comunicazione nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di 2 anni.

Successivamente ARERA ha approvato una nuova deliberazione di seguito riportate:

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

Autorità Idrica Toscana

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

Si rende quindi necessario procedere alle conseguenti modifiche della Carta dei Servizi di Gaia come di seguito riportato precisando che si tratta quasi esclusivamente di una mera applicazione delle disposizioni introdotte dalle delibere.

2. Modifica della carta dei servizi di Gaia

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico

In riferimento agli sportelli aperti al pubblico Gaia ne ha modificato le modalità di accesso a partire dal 1 agosto 2023, ripristinando la possibilità di accedere senza appuntamento. Con nota assunta al ns. prot. con n. 10800/2023 l'Autorità Idrica Toscana è stata informata di tale cambiamento degli orari da inserirsi nella Carta del Servizio.

Le modifiche apportate agli orari degli sportelli non impattano sugli obblighi minimi di apertura di 44 ore con apertura il sabato secondo quanto disposto dalla delibera 655/20145/r/idr .

Gli orari sono stati modificati e di seguito riportati

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 Galliciano: 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 prioritariamente 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: dal Lunedì al Venerdì 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.

Autorità Idrica Toscana

Al fine di evidenziare i cambiamenti effettuati si riportano le variazioni effettuate suddivise per provincia:

Provincia di Lucca

Sede di Pietrasanta: l'orario complessivo è rimasto invariato e le ore di apertura sono state redistribuite.

Sede di Galliciano: gli orari di apertura sono stati aumentati di 14 ore la settimana.

Provincia di Massa-Carrara

Sede di Pontremoli: è stato ampliato il servizio di 20 ore settimanali

Sede di Massa: l'orario complessivo è rimasto invariato e le ore di apertura sono state redistribuite .

Sede di Carrara: gli orari di apertura sono stati aumentati di 14 ore settimanali.

Sede di Aulla: .: è stato ampliato il servizio di 13 ore e mezzo settimanali.

Provincia di Pistoia

Sede di San Marcello Pistoiese: è stato ampliato il servizio di 16 ore settimanali.

4.2.2. Servizio di consulenza presso gli urp

Il Gestore non ha più a disposizione il servizio presso la sede urp di Viareggio nel periodo di fatturazione. Si precisa che tale servizio era aggiuntivo e non concorrevano al computo dell'orario obbligatorio di apertura al pubblico degli sportelli.

Si fa inoltre presente che Gaia ha incrementato l'orario di apertura degli sportelli incrementandone l'accessibilità per l'utenza così come si evince al paragrafo relativo agli sportelli dedicati con gli orari di apertura.

8 Indennizzi all'Utente

Introdotta il meccanismo incrementale dei seguenti 2 standard specifici ai sensi della deliberazione 637/2023/r/idr

Si esplicitano i meccanismi incrementali per gli standard 13, 14 e 28.

Per lo standard 13 riguardante lo standard numero minimo dei tentativi di lettura suddiviso negli indicatori SR1 e SR2, il meccanismo incrementale degli indennizzi è il seguente.

Autorità Idrica Toscana

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 14 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 \geq 48 ore: nessun indennizzo
- 24 ore \leq Tempo di preavviso < 48 ore: indennizzo di 30 euro
- 16 ore \leq 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 28 (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
- tempo di preavviso tra le 16 ore e < 24 ore: indennizzo doppio (€ 60)
- tempo di preavviso < 16 ore o preavviso non dato: indennizzo triplo (€90)

4 Conclusioni

Le informazioni sulle modifiche proposte sono state inviate in data 15 maggio 2024 (ns. prot. 6935/24) alle Associazioni dei Consumatori appartenenti al CRCU. Riguardo invece la richiesta del parere preventivo del Comitato Regionale di Qualità, ai sensi dell'art. 14 della L.R. 69/2011, si dà atto che il Comitato nominato con deliberazione del Consiglio regionale n. 95 del 22/12/2015 è cessato con la fine della passata legislatura e non è stato ad oggi ricostituito.

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

Il Responsabile del Servizio Tutela del Consumatore
(Lorenzo Furia)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi
dell'art.24 del D.Lgs. 82/2005