

*Autorità Idrica Toscana*

---

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

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

## SOMMARIO

<b>1. PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Procedura di Revisione e Verifica</b>	<b>5</b>
<b>2. ASPETTI GENERALI</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Il Soggetto Gestore</b>	<b>6</b>
2.1.1 ASA SpA	6
2.1.2 Missione	6
<b>2.2. I principi fondamentali</b>	<b>7</b>
2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	7
2.2.2 Continuità	7
2.2.3 Partecipazione	7
2.2.4 Comportamento del personale	7
2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
2.2.6 Efficacia ed efficienza	7
2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica	7
<b>3. DEFINIZIONI</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Definizioni</b>	<b>8</b>
<b>4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>11</b>
<b>4.1 Avvio del rapporto contrattuale</b>	<b>11</b>
4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura (livello standard specifico)	11
4.1.2 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari	11
4.1.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura (livello standard specifico e generale)	12
4.1.4 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (livello standard specifico)	13
4.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (livello standard specifico)	13
4.1.5 Tempo di esecuzione della voltura (livello standard specifico)	13
4.1.6 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori (livello standard specifico)	14
4.1.7 Tempo di esecuzione di lavori semplici e complessi (livello standard specifico e generale)	14
<b>4.2 Accessibilità al servizio</b>	<b>14</b>
4.2.1 Sportelli aperti al pubblico	14
4.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione del servizio informazioni	15
4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telematica.	15
4.2.4 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	16
4.2.5 Facilitazioni per utenze vulnerabili	16
4.2.6 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati (livello standard specifico e generale)	16
4.2.7 Tempi di attesa agli sportelli (livello standard specifico e generale)	17
4.2.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (livello standard generale) – Accessibilità al servizio telefonico (livello standard generale) – Livello del servizio telefonico (livello standard generale)	17
4.2.9 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti (livello standard specifico)	18
4.2.10 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (livello standard specifico)	18
4.2.11 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione	19
4.2.12 Reclami multipli	19

# Autorità Idrica Toscana

---

<b>4.3 Gestione del rapporto contrattuale</b>	<b>19</b>
4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori	19
4.3.2 Rettifica di fatturazione (livello standard specifico)	23
4.3.3 Ritardato pagamento e morosità	23
4.3.4 Verifica del contatore (livello standard specifico)	24
4.3.5 Verifica del livello di pressione (livello standard specifico)	24
4.3.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte	25
<b>5 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>26</b>
<b>5.1 Continuità e servizio di emergenza (<i>livello standard specifico</i>)</b>	<b>26</b>
<b>5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (<i>livello standard specifico</i>)</b>	<b>26</b>
<b>5.3 Durata delle interruzioni programmate (<i>livello standard specifico</i>)</b>	<b>26</b>
<b>5.4 Pronto Intervento (<i>livello standard generale</i>)</b>	<b>26</b>
Si specifica che l'indicatore "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento" per le segnalazioni provenienti da pubbliche Autorità, con standard pari a 2 ore, costituisce standard generale aggiuntivo. Gli interventi connessi a segnalazioni provenienti da pubbliche Autorità, concorrono al calcolo sia dell'indicatore nazionale (con standard pari a 3 ore), sia dell'indicatore aggiuntivo (con standard pari a 2 ore).	27
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.	27
<b>6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA</b>	<b>28</b>
<b>6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore</b>	<b>28</b>
<b>6.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore</b>	<b>29</b>
<b>7 LA TUTELA</b>	<b>30</b>
<b>7.1 La gestione dei reclami (<i>livello standard generale</i>)</b>	<b>30</b>
<b>7.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente</b>	<b>30</b>
<b>7.3 Servizi di consulenza agli utenti</b>	<b>30</b>
<b>7.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità</b>	<b>30</b>
<b>7.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato</b>	<b>30</b>
<b>7.6 Controlli esterni</b>	<b>30</b>
<b>8 INDENNIZZI ALL'UTENTE</b>	<b>31</b>
<b>8.1 Modalità di corresponsione dell'indennizzo</b>	<b>31</b>
<b>8.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del servizio idrico</b>	<b>33</b>
<b>8.3 Ulteriori strumenti di tutela</b>	<b>33</b>

# Autorità Idrica Toscana

---

## PER UNA CORRETTA INTERPRETAZIONE DEL PRESENTE TESTO È DA INTENDERSI PER:

**Autorità Idrica Toscana (AIT):** è l'Ente per la regolazione del Servizio Idrico Integrato rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011 attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato.

Dal 1° gennaio 2012 le funzioni già esercitate dalle autorità di ambito territoriale ottimale (AATO) sono state trasferite ai comuni che le esercitano obbligatoriamente tramite l'Autorità Idrica Toscana.

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

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

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

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

# Autorità Idrica Toscana

## 1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (Sii) è adottata dal Gestore a partire dal 1 giugno 2026, in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. 29.04.1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art. 2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U, n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente e se ne conforma automaticamente anche prima della loro formale integrazione. In particolare, al Testo integrato per la Regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII), di cui all'art.1.1 della delibera 655/2015/R/IDR (*Allegato A*) alla Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico nazionale (TIMSII) di cui all'Allegato della delibera 218/2016/R/IDR "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale". La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che i Gestori toscani si assumono nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

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

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

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.
- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dei Gestori toscani quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio.
- Indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte dei Gestori ricadenti nel territorio di competenza dell'Autorità Idrica Toscana.
- Indica le modalità per proporre vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato", come da ultimo aggiornato con la deliberazione dell'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana n. 15 del 24/07/2023
- Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al Art. 4 Standard di qualità del servizio idrico integrato, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo Art. 8 "Indennizzi all'utente".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese dal Gestore alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza.

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

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

La Carta verrà consegnata a tutti gli utenti che ne faranno richiesta ed una sua sintesi sarà distribuita a tutti gli utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza.

La stessa potrà, altresì, essere richiesta, per iscritto o telefonicamente, agli uffici del Gestore ed è disponibile sul sito internet di A.S.A. S.p.A. all'indirizzo [www.asaspa.it](http://www.asaspa.it), e su quello dell'Autorità idrica Toscana <http://www.autoritaidrica.toscana.it/i-gestori> a seguito dell'approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

### **1.1 Procedura di Revisione e Verifica**

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo "la tutela". Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità Idrica Toscana dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al Art.6 "Informazioni all'utenza".

L'Autorità Idrica Toscana promuove annualmente un confronto con le Associazioni degli Utenti finalizzato alla verifica della Carta del Servizio previo monitoraggio della stessa effettuato con il Rapporto annuale sulla qualità del servizio previsto nel Art.7 "La tutela".

# Autorità Idrica Toscana

## 2. ASPETTI GENERALI

### 2.1 Il Soggetto Gestore

#### 2.1.1 ASA SpA

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

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

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

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

COMUNE	Residenti ISTAT 2025	Superficie (Kmq)	% residenti nel comune su territorio
Bibbona (LI)	3.172	65	0,89%
Campiglia Marittima (LI)	12.235	83	3,44%
Campo nell'Elba (LI)	4.629	56	1,30%
Capoliveri (LI)	3.970	39	1,12%
Capraia Isola (LI)	347	19	0,10%
Casale Marittimo (PI)	1.047	14	0,29%
Castagneto Carducci (LI)	8.639	142	2,43%
Castellina Marittima (PI)	1.948	83	0,55%
Castelnuovo Val di Cecina (PI)	2.055	88	0,58%
Cecina (LI)	28.022	43	7,89%
Collesalveti (LI)	16.390	110	4,61%
Guardistallo (PI)	1.201	24	0,34%
Livorno	152.451	105	42,91%
Marciana (LI)	2.049	45	0,58%
Marciana Marina (LI)	1.852	6	0,52%
Montecatini Val di Cecina (PI)	1.689	155	0,48%
Montescudaio (PI)	2.192	20	0,62%
Monteverdi Marittimo (PI)	769	98	0,22%
Orciano Pisano (PI)	635	11	0,18%
Piombino (LI)	32.374	130	9,11%
Pomarance (PI)	5.254	227	1,48%
Porto Azzurro (LI)	3.687	13	1,04%
Portoferraio (LI)	11.748	48	3,31%
Radicondoli (SI)	969	132	0,27%
Rio (LI)	3.427	36	0,96%
Riparbella (PI)	1.692	59	0,48%
Rosignano Marittimo (LI)	30.103	121	8,47%
San Vincenzo (LI)	6.342	33	1,79%
Santa Luce (PI)	1.580	67	0,44%
Sassetta (LI)	554	26	0,16%
Suvereto (LI)	2.902	93	0,82%
Volterra (PI)	9.362	253	2,64%
<b>Totale</b>	<b>355.286</b>	<b>2.444</b>	<b>100,00%</b>

#### 2.1.2 Missione

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

I tre obiettivi sostanziali sono:

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

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

# Autorità Idrica Toscana

## **2.2. I principi fondamentali**

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

### **2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono le differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Particolare attenzione è posta sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto (in particolare telefonico e postale), nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti a fasce sociali più deboli. Il Gestore s'impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### **2.2.2 Continuità**

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputate solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **2.2.3 Partecipazione**

L'utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti appositamente delegate ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

### **2.2.4 Comportamento del personale**

Il personale del Gestore è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendogli, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto. I dipendenti del Gestore sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente e alla sua massima semplificazione.

### **2.2.6 Efficacia ed efficienza**

L'Azienda, in qualità di Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

### **2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica**

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio – lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ed un uso ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

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

Questo implica per il Gestore l'impegno costante di:

- Assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti;
- Sviluppare gli studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento;
- Ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- Perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento;
- Intervenire per la riparazione delle condotte, per garantire la continuità del servizio;
- Programmare ed eseguire le opere di rinnovamento della rete idrica;
- Potenziare e rinnovare le reti di adduzione e distribuzione tramite la razionalizzazione dei vari acquedotti e la loro progressiva interconnessione, al fine di migliorare il servizio all'utenza;
- Perseguire l'obiettivo del potenziamento degli impianti di depurazione in termini di nuove tecnologie e l'ottimizzazione delle gestioni tramite la realizzazione di impianti consortili presidiati ed automatizzati.

## 3. DEFINIZIONI

### 3.1 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);
- **"Acquedotto"** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **"AIT"** è l'Autorità Idrica Toscana L'Autorità Idrica Toscana è un ente pubblico, rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011 attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato. L'AIT, nei contenuti della delibera dell'ARERA 655/2015/R/IDR è configurata come l'**Ente di governo dell'ambito**, struttura dotata di personalità giuridica di cui all'art.148, comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **"Albero fonico o IVR (Interactive voice responder)"** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **"Allacciamento idrico"** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **"Allacciamento fognario"** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **"Appuntamento posticipato"** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **"Area personale 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;
- **"Atti autorizzativi"** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **"Attivazione della fornitura"** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **"Auto -lettura"** è la rilevazione da parte dell'utente e la successiva comunicazione al Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore ad una data specifica;
- **"Autorità"** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **"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;
- **"Call center"** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **"Cause di forza maggiore"** 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 o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **"Codice di rintracciabilità"** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **"Consumo storico"** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII.
- **"Contatore accessibile"** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità di alcuna persona fisica
- **"Contatore non accessibile"** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza e del titolare del punto di consegna.
- **Contatore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **"Contratto di fornitura"** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;
- **"Data d'invio"** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'invio; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **"Data di ricevimento"** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'invio a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

# Autorità Idrica Toscana

- - 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 del rilascio di una ricevuta;
- **"Definizione del contratto"** è la presentazione da parte del richiedente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento di fornitura del Servizio Idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- **"Depurazione"** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **"Disattivazione della fornitura"** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **"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"
- **"Fognatura"** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **"Giorno feriale"** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi
- **"Giorno lavorativo"** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **"Indennizzo automatico"** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **"Interruzione (o sospensione) del servizio di acquedotto"** è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **"Interruzioni (o sospensioni) non programmate"** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;
- **"Interruzioni (o sospensioni) programmate"** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;
- **"Lavoro semplice"** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **"Lavoro complesso"** la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **"Lettura"** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore,
- **"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 condotta espressa in atmosfere;
- **"Livello o standard generale di qualità"** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **"Livello o standard specifico di qualità"** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **"Misuratore"** o contatore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **"Morosità"**: è la condizione in cui si trova l'utente che non effettua il pagamento entro i termini di scadenza della fattura, senza necessità di preventiva costituzione in mora. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore;
- **"Operatore"** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **"Ordinanza di non potabilità"** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 18/2023.;
- **"Perdita occulta"**: è una dispersione idrica che si verifica a valle del contatore, sugli impianti di responsabilità dell'utente. Si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richieste all'utente per il controllo dei beni di proprietà;
- **"Perfezionamento del contratto"** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al Gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;
- **"Piano d'Ambito"** è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D. Lgs.152/2006;
- **"Portata"** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **"Prestazione"** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **"Pro-die"** criterio di imputazione dei consumi rilevati o stimati consistente nella attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto consentirà di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di riportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui;
- **"Punto di consegna dell'acquedotto"** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il contatore.
- **"Punto di scarico della fognatura"** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **"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;";
- **"Reclamo scritto"** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato, dalla Carta del 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 di fatturazione .
- **"Riattivazione della fornitura"** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **"Richiesta scritta di informazioni"** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito e non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

# Autorità Idrica Toscana

- **"Richiesta scritta di rettifica di fatturazione"** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **"REMSI"** è l'Allegato A della deliberazione 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/IDR e s.m.i, emanata da ARERA, riguardante il testo per la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
- **"RQSII"** è l'Allegato A della deliberazione n. 655/2015/R/IDR "e s.m.i., 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;
- **"Risoluzione del contratto"**: nel caso in cui l'inadempimento dell'Utente perduri oltre il tempo massimo stabilito dal Gestore dopo la sospensione della fornitura, il Gestore procederà alla risoluzione del contratto anche eventualmente con la rimozione del misuratore dei consumi;
- **"Servizio idrico integrato"** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso 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 lo stato dei luoghi;
- **"Sportello dedicato"** è un ufficio del Gestore preposto all'accoglimento dell'utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;
- **"Sportello fisico"** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **"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;"
- **"Subentro"** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **"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 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR riguardante la "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 l'uso
  - uso domestico residente;
  - uso condominiale;
  - uso domestico non residente;
- In relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
  - 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 utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti;
- **"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 e generali. 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 può essere oggetto di penalità e sanzioni.

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione.

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità del Gestore (es. scioperi): in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo; .

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore (vedere l'art. 3.1 Definizioni) o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Nel caso di cui all'art. 4.1.1 "Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura" non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Pertanto, se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 giorni, la richiesta di esecuzione dell'allacciamento si intende annullata.

### 4.1 Avvio del rapporto contrattuale

ASA SpA descrive appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente: la preventivazione, l'esecuzione di un nuovo allacciamento, la modifica di un allacciamento esistente, l'attivazione della fornitura, l'accessibilità al servizio (sportello e telefono e pronto intervento) e la cessazione della fornitura.

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

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

I valori degli standard sono i seguenti:

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

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

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

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

#### 4.1.2 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari

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:

- il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione
- il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- 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;
- la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- la data di invio del preventivo al richiedente;

# Autorità Idrica Toscana

- g) la sotto-tipologia d'uso;
- 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 di tale livello specifico;
- 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 (non inferiore a tre mesi). L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta;
- n) il riferimento organizzativo il nominativo e il recapito telefonico della persona struttura responsabile per conto del Gestore al fine di fornire ulteriori informazioni, nel caso di lavori complessi.

Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura; l'indicazione specifica dei corrispettivi per l'attivazione della fornitura ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;
- c) l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente finale.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

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

#### 4.1.3 Preventivi standardizzabili

Il Gestore individua 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 fisico. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza 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 dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

Tempo di richiesta preventivo standardizzabile in forma scritta: 10 gg. lavorativi dalla richiesta

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

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

I valori degli standard sono i seguenti:

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

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

Le modalità di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari sono rispettivamente descritte nel Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato e nell'addendum al regolamento.

# Autorità Idrica Toscana

## 4.1.4 Tempo di attivazione, disattivazione o riattivazione della fornitura (livello standard specifico)

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

Quando la richiesta di attivazione è successiva alla realizzazione dell'allacciamento (realizzato da ditta costruttrice), il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettiva attivazione della fornitura.

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

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.

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

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni della fornitura a seguito di variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito della **disattivazione**, sospensione o limitazione della fornitura **per morosità** dell'utente non deve superare i **2 giorni feriali** dalla comunicazione del pagamento, che implica la volontà di riattivare la fornitura salvo diversa indicazione dell'utente.

I valori degli standard sono i seguenti:

Tempo di attivazione/riattivazione fornitura	
Tempo di attivazione/disattivazione della fornitura (liv. st. specifico)	<b>5 giorni lavorativi</b>
Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (liv. st. specifico)	<b>5 giorni Lavorativi</b>
Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (liv. st. specifico)	<b>10 giorni Lavorativi</b>
Tempo di riattivazione a seguito della disattivazione, sospensione o limitazione della fornitura per morosità (liv. st. specifico)	<b>2 giorni Feriali</b>

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di una fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità faccia richiesta di attivazione o riattivazione di un altro 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.

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

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione ASA SpA per disattivare la fornitura idrica a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente: esso è definito in **5 giorni lavorativi** dalla richiesta, sempre che il contatore sia accessibile o nel caso di non accessibilità, venga garantita dall'utente la possibilità di esecuzione dell'intervento da parte del Gestore.

Valore dello standard:

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

**La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di volture e subentri.** 4.1.5 Tempo di esecuzione della voltura (livello standard specifico)

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

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

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

# Autorità Idrica Toscana

Valore dello standard:

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

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

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

I valori degli standard sono i seguenti:

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

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

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

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

## 4.2 Accessibilità al servizio

### 4.2.1 Sportelli aperti al pubblico

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

Negli sportelli dedicati sono espletate le seguenti pratiche:

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

ASA SpA garantisce anche lo sportello *online* attivo 24/24h di cui al successivo Art.4.2.3 *Svolgimento di pratiche per via telematica*.

Gli sportelli di Livorno e Volterra saranno dotati di un sistema informatizzato di conta – coda a partire dal 1 ottobre 2026 fermo restando il conteggio dei tempi di attesa in modo manuale fino alla suddetta data.

L'elenco degli sportelli è indicato di seguito:

# Autorità Idrica Toscana

Provincia	Sportello
Livorno	Cecina lun-mar-mer-gio 8.00-13.00 – 14.00-16.00; venerdì 8.00-13.00
Livorno	Livorno lun-mar-mer-gio 8.00-13.00 – 14.00-16.00; venerdì 8.00-13.00 (sportello provinciale)
Livorno	Piombino mar-gio 8.30-12.00
Livorno	Portoferraio lun-mar-mer-gio 8.00-13.00 – 14.00-16.00; venerdì 8.00-13.00
Livorno	Rosignano (attualmente non attivo)
Livorno	Venturina lun-mer-ven 8.00-13.00; martedì 14.00-16.00
Pisa	Volterra lun-mar-mer-gio -ven 8.00-13.00; martedì 14.00-16.00 (sportello provinciale)

Gli orari e gli indirizzi dei vari uffici sono periodicamente comunicati all'utente tramite bolletta, la stampa, emittenti radiotelevisive, sito internet [www.asaspa.it/asasj](http://www.asaspa.it/asasj), [@ASA\\_SpA](https://twitter.com/ASA_SpA) - [fASA spa](https://www.facebook.com/ASAspa)

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

A partire dal 1° gennaio 2027, i servizi telefonici dotati di assistente vocale devono assicurare che:

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

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

ASA SpA garantisce uno sportello telefonico con la presenza di operatori, **nella fascia 8-16**, per un numero minimo di **40 ore settimanali**

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

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

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

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

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

## 4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telematica.

ASA SpA aggiorna costantemente i propri servizi telematici, dando crescente sviluppo all'azione degli sportelli on line per il miglioramento dei tempi di risposta all'utente e dell'efficienza del servizio.

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento del servizio idrico integrato, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, la modulistica per svolgere le pratiche richieste dall'utente.

Dal 1° gennaio 2027 il sito internet consente 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.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet una form di reclamo compilabile on line e un modulo per il reclamo scritto in modalità anche stampabile o disponibile presso gli sportelli fisici per l'utente finale. Il modulo e la form devono contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- il recapito postale, di posta elettronica certificata o l'indicazione di una modalità telematica che disponga di tracciatura ai quali inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente finale:
  - il nome ed il cognome;
  - l'indirizzo postale o telematico;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - il codice utente;
  - l'indirizzo di fornitura;
- un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare per la fatturazione;
- 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 motivata scritta:

- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;

# Autorità Idrica Toscana

- 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 Gestore, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

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.

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.

#### 4.2.4 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

ASA Spa garantisce all'utente finale la modalità di pagamento tramite il sistema PagoPa di AGID (<https://www.pagopa.gov.it>), tramite carta di credito, nonché mediante domiciliazione bancaria o postale.

Di seguito una tabella rappresentativa:

MEZZI DI PAGAMENTO	ONLINE	BANCHE, POSTE	ESERCIZI CONVENZIONATI
CONTANTI	NO	SI	SI
BOLLETTINO	SI	SI	SI
CARTA DI CREDITO/BANCOMAT	SI	SI	SI
DOMICILIAZIONE	NO	SI	NO
PAGAMENTO SITO WEB/APP del Gestore	SI	NO	NO
PAGO PA	SI	SI	SI

È possibile effettuare il pagamento:

- online sul sito: <https://asa.cloudeng.it/public/>
- tramite APP: <https://apps.apple.com/it/app/asa-livorno/id1574696335> - <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.livorno.asa>

#### 4.2.5 Facilitazioni per utenze vulnerabili

Le facilitazioni minime previste sono:

- a) Sportelli con percorsi e/o procedure facilitate per portatori di handicap;
- b) Pubblicazione sui siti aziendali in inglese dei regolamenti di fornitura e carta dei servizi, sintesi degli stessi contenenti gli standard del servizio nelle principali altre lingue straniere;
- c) Tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno la metà più rapidi dei tempi normalmente definiti;
- d) Presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
- e) Tempo di preavviso per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente allungato di **15 giorni di calendario** per i malati gravi.

Lo stato di vulnerabilità di cui ai precedenti punti dovrà essere dimostrato dall'utente con le modalità indicate nel Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato. I suddetti tempi non concorrono alla definizione di standard.

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

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

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente. È, altresì, indicata **la fascia oraria massima di disponibilità** richiesta (fascia di puntualità) all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

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

Il Gestore ha la facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in **3 ore**.

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

# Autorità Idrica Toscana

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

I valori degli standard sono i seguenti:

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

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

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

Il tempo medio di attesa agli sportelli non deve superare i 15 minuti; il tempo massimo di attesa per ogni singolo Utente non deve essere superiore ad un'ora.

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 la prima disponibilità dell'appuntamento stabilito in 7 giorni lavorativi. Tale standard rappresenta uno standard specifico aggiuntivo e il relativo indennizzo non viene riconosciuto solo nei casi in cui sia l'utente a scegliere l'appuntamento oltre i 7 giorni lavorativi, nonostante la disponibilità del Gestore.

I valori degli standard sono i seguenti:

<b>Attesa agli sportelli</b>	
Tempo massimo di attesa ( <i>liv. st. generale</i> )	<b>60 minuti</b>
Tempo medio per l'attesa allo sportello ( <i>liv. st. generale</i> )	<b>15 minuti</b>
Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello ( <i>liv. st. specifico</i> )	<b>7 giorni lavorativi</b>

L'utente che ha attivo un contratto di fornitura con ASA SpA, e che è stato servito con un tempo di appuntamento superiore al livello standard massimo ha diritto all'indennizzo.

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

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

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

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

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- 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 e nel caso di utilizzo di assistente vocale, 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:

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

# Autorità Idrica Toscana

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

**L'indicatore livello del servizio telefonico (LS)** è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale  
Per la misurazione del tempo medio al telefono ASA SpA dispone di rilevatori automatici.

I valori degli standard sono i seguenti:

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

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

Il tempo di risposta a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto. Esso è fissato in **25 giorni lavorativi**.

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

Tali richieste possono essere inoltrate:

- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno";
- 
- a mezzo telematico all'indirizzo mail [commerciale@asa.livorno.it](mailto:commerciale@asa.livorno.it) oppure [asaspa.protocollo@legalmail.it](mailto:asaspa.protocollo@legalmail.it);
- oppure utilizzando il sito internet [www.asaspa.it](http://www.asaspa.it).

Valore dello standard:

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

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

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

Il 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 presentazione del reclamo. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

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

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il reclamo, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie disciplinate dall'apposito Regolamento di AIT "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato", pubblicato sul sito internet dell'Autorità. Attraverso lo sportello telematico accessibile al seguente indirizzo l'utente può presentare l'istanza di conciliazione:  
<https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it/>

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.

# Autorità Idrica Toscana

Valore dello standard:

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	
Reclami (liv. st. specifico)	<b>25 giorni lavorativi</b>

Almeno una volta all'anno il Gestore predispose e pubblica sul proprio sito una relazione sui reclami con un confronto con i dati precedentemente riscontrati, raccogliendo eventuali suggerimenti e segnalazioni tesi a garantire una migliore qualità del servizio.

#### **4.2.11 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione**

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

A partire dal 1° gennaio 2027

la risposta motivata **al reclamo scritto** è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:

- "Il Suo reclamo", che riepiloga il problema segnalato dall'utente finale;
- "Le nostre verifiche", nella quale il Gestore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dall'utente finale, indica le verifiche svolte, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso il Gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione;
- "Le nostre conclusioni", nella quale il Gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa:
  - i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure
  - le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche;
- "I Suoi diritti", nella quale il Gestore indica:
  - qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
  - i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;
  - le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con particolare riferimento alle modalità di attivazione delle procedure di Conciliazione

e) 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;

2) 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.

3) in riferimento alle **richieste scritte di rettifiche di fatturazione**, fino al 31 dicembre 2026, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'esito della verifica della correttezza degli importi addebitati, ed in particolare:

- la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

A partire dal 1° gennaio 2027, gli elementi che costituiscono la risposta alle rettifiche di fatturazione rispettano la disciplina della risposta ai reclami.

#### **4.2.12 Reclami multipli**

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.

## **4.3 Gestione del rapporto contrattuale**

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

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

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

# Autorità Idrica Toscana

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

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

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 agli utenti con consumi superiori a 3000 mc/annui, 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 altre modalità idonee (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori con telelettura, 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)

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.

ASA SpA è tenuta a effettuare:

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

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

I valori dello standard sono i seguenti:

## Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza

Fascia di consumo medio annuo per utente	Numero minimo di Tentativi di lettura/anno per contatori accessibili (liv. st. specifico)
SR1 fino a 3.000 mc	2
SR2 oltre 3.000 mc	3

# Autorità Idrica Toscana

<b>Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali con misuratore inaccessibile o parzialmente accessibile</b>	<b>Ore</b>
SP Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

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

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

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  $C_a$ , a valere per l'anno  $(a + 1)$ , per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio dell'anno  $a$ .

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi sulla base del numero minimo di bollette.

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

- alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- 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;
- 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 provvederà ad erogarlo nella prima bolletta emessa dalla fine del mese successivo alla trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte del Comune al Gestore. Il mancato rispetto delle suddette tempistiche comporterà l'erogazione di un indennizzo automatico pari a 10 euro con apposita voce in bolletta.

A seguito del mancato rispetto degli standard di ogni periodicità di fatturazione annuale corrisponde l'erogazione dell'indennizzo automatico che non è soggetto all'incremento di cui al paragrafo 8.

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.

Relativamente al bonus sociale idrico integrativo, il Gestore provvederà ad erogarlo nella prima bolletta emessa a partire dalla fine del mese successivo alla trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte del Comune al Gestore. Il mancato rispetto delle suddette tempistiche comporterà l'erogazione di un indennizzo automatico pari a 10 euro con apposita voce in bolletta.

**Tempo per l'emissione della fattura** - Il tempo per l'emissione della fattura è uno standard specifico di qualità ed è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte di ASA SpA. Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Valore dello standard:

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

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

# Autorità Idrica Toscana

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui alla precedente relativa tabella.

Tale ultimo vincolo non viene applicato con riferimento:

1. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
2. alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a 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;
3. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

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

Termine di pagamento della bolletta	
Termine di pagamento della bolletta	<b>20 giorni solari</b>

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

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.

Ciascun Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. 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. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore. 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.

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 recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni 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 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 iniziale aggiuntiva contenente:

# Autorità Idrica Toscana

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

e un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

## 4.3.2 Rettifica di fatturazione (livello standard specifico)

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, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

- ✓ Le richieste di rettifica possono essere inoltrate tramite i seguenti canali: presso gli sportelli aziendali in forma scritta;
- ✓ Per scritto: a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa ad "ASA SPA Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno";
- ✓
- ✓ Mezzo telematico all'indirizzo mail: [commerciale@asa.livorno.it](mailto:commerciale@asa.livorno.it);
- ✓ Telefonicamente al numero 800.010.303 (da rete fissa e rete mobile).

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

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

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

**Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e **la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta. A partire dal 1° gennaio 2027 il tempo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione rientra nel tempo di risposta ai reclami.**

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

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

In caso di rettifica di fatturazione per le bollette pagate:

- se dovuta ad errori di fatturazione, ASA SpA provvederà alla comunicazione dell'esito della rettifica entro i tempi previsti di cui sopra;
- se dovute a richieste di verifica del contatore, si procederà secondo quanto previsto al successivo Art.4.3.4 Verifica del contatore.

La comunicazione dell'esito della verifica può avvenire tramite emissione di nuova fattura che sostituisce quella contestata o tramite rimessa diretta nel rispetto dei 60 giorni lavorativi prescritti da ARERA.

L'utente può concordare con l'azienda una diversa modalità di rimborso. Il Gestore può accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

ASA SpA comunicherà l'esito della richiesta di rettifica indicando il termine per il pagamento della fattura contestata. Nel caso in cui la richiesta di rettifica risulti infondata verranno addebitati gli interessi di mora secondo quanto previsto dal Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato.

## 4.3.3 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 bonus sociale idrico.

# Autorità Idrica Toscana

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 come indicato nel paragrafo 8.

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente 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.

#### 4.3.4 Verifica del contatore (livello standard specifico)

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali,

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

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

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

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.

Nel caso di verifica del contatore presso ditte specializzate su banco di prova, cui risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, l'utente dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

Il Gestore deve comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **30 giorni lavorativi** dall'effettuazione della verifica.

I valori degli standard sono i seguenti:

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

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, da concordare entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi dell'ultimo anno, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa sotto-tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

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.

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

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

# Autorità Idrica Toscana

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

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

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

I valori degli standard sono i seguenti:

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

Le modalità di esecuzione della verifica del livello di pressione della fornitura sono descritte all'interno del Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato.

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

ASA SpA si impegna ad adottare un trattamento di agevolazione tariffaria per le perdite occulte per cui sia stata presentata regolare istanza, secondo i tempi e le modalità previste nel Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato e nell'Addendum al suddetto regolamento.

## 5 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Gli Standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti.

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

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

- **S1 - 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.
- **S2 - 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.
- **S3 - 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	
S1 - Durata massima della singola sospensione programmata. <i>(liv. st. specifico)</i>	<b>24 ore</b>
S2 - Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile. <i>(liv. st. specifico)</i>	<b>24 ore</b>
S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura. <i>(liv. st. specifico)</i>	<b>48 ore</b>

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

ASA SpA fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Autorità Idrica Toscana

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

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

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

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

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

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

## 6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Negli spazi dedicati all'utenza sono situati angoli informativi, nei quali sono a disposizione i materiali informativi e le comunicazioni del Gestore sulle procedure relative alla prestazione dei servizi; il personale incaricato è a disposizione per ogni e qualsiasi informazione relativa ai servizi forniti.

### **6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore**

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del S.I.I. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 07/08/90, n° 241. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha **30 giorni** di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta del Gestore 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:

- **gli uffici clienti dove saranno rilasciate informazioni** sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant'altro attiene al rapporto commerciale;
- eventuali pubblicazioni periodiche inviate gratuitamente a tutti gli utenti;
- **le bollette;**
- **i pieghevoli e depliant** a disposizione dei clienti all'interno dei Saloni Utenti, nonché materiale vario in tutti gli altri uffici aperti al pubblico;
- **i comunicati stampa via TV e testate giornalistiche anche on line, oltre a sito web aziendale** e altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti (Pagina Facebook e Twitter aziendali); televideo di emittenti locali;
- **il sito internet [www.asaspa.it](http://www.asaspa.it);**
- **il sito internet <https://asa.cloudeng.it/public/>** che in qualità di sportello online consente all'utente l'interazione dei dati di consumo, fatturazione e informazioni e reclami, nonché modulistica online e contatti rapidi alla casella di posta elettronica <mailto:Commerciale@asa.livorno.it> indicata sul sito stesso;
- **La APP: <https://apps.apple.com/it/app/asa-livorno/id1574696335> -<https://play.google.com/store/apps/details?id=it.livorno.asa>**
- **gli opuscoli informativi distribuiti anche dalle associazioni dei consumatori;**
- **le associazioni dei consumatori;**
- **le campagne promozionali;**
- **le visite presso gli impianti aziendali.**

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza;
- b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestori;
- c) divulgare la Carta del Servizio;
- d) consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e del Regolamento del servizio di fognatura e depurazione contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio idrico integrato e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e del Regolamento del servizio di fognatura e depurazione.;
- f) attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli e tramite il Call-Center;
- g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- h) informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- i) assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, con le modalità di cui alla Delibera ARERA n. 586/2012 (All. A art. 12), i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata specificati dall'art.18 del d.lgs.18/2023 ed anche dall'art. 7 della delibera ARERA 586/2012/R/idr;
- j) all'art. 13.3 della citata delibera;
- j) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
- k) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
- l) informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dai Gestori;
- m) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione dei consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- o) comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;
- p) rendere noti periodicamente i dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
- r) rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 7.2;
- s) informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;
- t) informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- u) informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

# *Autorità Idrica Toscana*

Ulteriori dettagli sono rimandati al testo del Regolamento del servizio idrico integrato e del relativo addendum .

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

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

# Autorità Idrica Toscana

## 7 LA TUTELA

Con riferimento al tema generale della tutela dell'utente si allega alla presente Carta del Servizio il "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico" che istituisce l'organismo ADR toscano iscritto nell'elenco ARERA approvato con delibera di Assemblea n. 19 del 21 dicembre 2020.

### **7.1 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche biennali (alternate a quelle effettuate direttamente dall'Autorità Idrica Toscana) 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.

### **7.2 Servizi di consulenza agli utenti**

Il personale del Gestore, esperto e qualificato nei diversi settori aziendali, si rende disponibile agli utenti ad orari prestabiliti presso gli Uffici dedicati a fornire pareri ed informazioni.

### **7.3 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

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

- a) **Cause di forza maggiore**, intese come atti e fatti imprevisti e imprevedibili, accertati da autorità pubblica e non imputabili ai gestori, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- b) **Cause imputabili all'utente**, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabili all'utente;
- c) **Cause imputabili al Gestore**, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

### **7.4 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.146/90.

### **7.5 Controlli esterni**

I controlli esterni sono assicurati nell'ambito del Regolamento di Tutela approvato da AIT con decreto DG AIT n.22/2014 del 31/03/2014.

## 8 INDENNIZZI ALL'UTENTE

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che i Gestori si impegnano a rispettare di cui all'Art.4 Standard di qualità del servizio idrico integrato. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili ai Gestori e al di fuori delle ipotesi di cui all'Art. 7.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità lett. a) e b), l'utente ha diritto a un indennizzo forfettario automatico. Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi a:

1. preventivo (per allacciamenti idrici e fognari, per lavori);
2. esecuzione allacciamento acquedotto e fognatura;
3. esecuzione lavori idrici e fognari;
4. attivazione e riattivazione della fornitura;
5. riattivazione della fornitura (a richiesta dell'utente, a seguito morosità);
6. disattivazione della fornitura;
7. voltura;
8. fascia di puntualità appuntamento concordato;
9. risposta alle richieste scritte;
10. effettuazione rettifica di fatturazione;
11. risposta ai reclami;
12. emissione della fattura;
13. periodicità di fatturazione;
14. mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo;
15. erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile;
16. erronea disattivazione di utente domestico residente;
17. erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
18. erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;
19. anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
20. erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;
21. mancato invio del sollecito bonario;
22. verifica del misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione del misuratore);
23. verifica del livello di pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito);
24. durata sospensione del servizio;
25. attivazione del servizio sostitutivo;
26. preavviso per interruzione programmata;
27. sfioramento tempo massimo per l'appuntamento allo sportello;
28. Numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc;
29. Numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc;
30. Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.

### **8.1 Modalità di corresponsione dell'indennizzo**

ASA SpA è tenuta a corrispondere all'utente finale l'indennizzo automatico base di **Euro 30** (euro 10 per gli standard 14, 19, 20, 21), incrementabile del doppio o del triplo, in proporzione al tempo di effettuazione della prestazione rispetto a quello previsto dallo standard (es. se la prestazione è effettuata entro il doppio dello standard previsto, è corrisposto l'indennizzo base; oltre il doppio del tempo ma entro il triplo del tempo è corrisposto il doppio dell'indennizzo; oltre il triplo del tempo è corrisposto il triplo dell'indennizzo). L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento alla fascia di puntualità, agli standard relativi alla fatturazione e lettura dei contatori, alla periodicità minima di fatturazione, alla mancata erogazione del bonus idrico integrativo, e agli standard relativi alla morosità. L'indennizzo è detratto dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo addebitato sia inferiore all'indennizzo automatico, verrà evidenziato un credito a favore dell'utente finale, che dovrà essere detratto nella bolletta successiva, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove non sia escluso ai sensi del Art. 8.1, dovrà comunque essere corrisposto entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo di ASA SpA di erogare la prestazione oggetto di standard specifico; quindi, dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

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

Per lo standard di cui al punto 26 (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).

Per quanto riguarda lo standard numero minimo dei tentativi di lettura suddiviso negli indicatori SR1(28) e SR2 (29), 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.

# Autorità Idrica Toscana

Per l'indicatore n. 30 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 gli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni programmate, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso) alle utenze condominiali l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso. Per tali standard la sospensione dell'erogazione degli indennizzi è prevista, in via eccezionale, solo previa autorizzazione dell'Autorità nazionale (ARERA), dietro motivata e documentata istanza dell'EGA competente (Autorità Idrica Toscana), al quale si è rivolto il Gestore.

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

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

INDENNIZZI AUTOMATICI		
Riferimento Art.	Descrizione: fattori di qualità	Importo indennizzo
4.1.1	Tempo di preventivazione per allacciamenti idrici, fognari	Euro 30
4.1.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamenti idrici e fognari (solo per l'esecuzione di lavori semplici)	Euro 30
4.1.3	Tempo di attivazione o riattivazione/subentro della fornitura con e senza modifiche al misuratore o in seguito a disattivazione per morosità	Euro 30
4.1.4	Tempo di disattivazione della fornitura	Euro 30
4.1.5	Tempo di esecuzione della voltura	Euro 30
4.1.6	Tempo di preventivazione per lavori	Euro 30
4.1.7	Tempo di esecuzione lavori semplici	Euro 30
4.2.6	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Euro 30
4.2.7	Sforamento tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	Euro 30
4.2.8	Tempo di risposta ai reclami e alle richieste scritte	Euro 30
4.3.1	Tempo di emissione della fattura	Euro 30
4.3.1	Numero minimo di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi: 2 bollette/anno per consumi fino a 100 mc, 3 bollette/anno per consumi tra 101 e 1.000 mc, 4 bollette/anno per consumi tra 1.001 e 3.000 mc, 6 bollette/anno per consumi maggiori di 3.000 mc	Euro 30
4.3.1	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc;	Euro 30
4.3.1	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc;	Euro 30
4.3.1	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	Euro 30
4.3.1	Mancata erogazione bonus idrico integrativo	Euro 10
4.3.2	Tempo di Rettifica di fatturazione	Euro 30
4.3.3	Erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile	Euro 30
4.3.3	Erronea disattivazione di utente domestico residente	Euro 30
4.3.3	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora	Euro 30
4.3.3	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento	Euro 30
4.3.3	Anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto alla costituzione in mora	Euro 10
4.3.3	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione	Euro 10
4.3.3	Mancato invio del sollecito bonario	Euro 10
4.3.4	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Euro 30
4.3.4	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco o presso un laboratorio	Euro 30
4.3.4	Tempo per la sostituzione del misuratore malfunzionante	Euro 30
4.3.5	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Euro 30
4.3.5	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Euro 30
5.1	Attivazione servizio emergenza	Euro 30
5.2	Preavviso per interruzione programmata	Euro 30
5.3	Durata interruzione del servizio	Euro 30

# Autorità Idrica Toscana

## **8.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del servizio idrico**

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

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

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

- Qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al punto A e B dell'Articolo 7.4; Fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico. A partire dal 1° gennaio 2027, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico 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.
- In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

## **8.3 Ulteriori strumenti di tutela**

### **1) Procedure di conciliazione**

Nel caso in cui l'utente finale non sia soddisfatto dell'esito di reclamo o rettifica di fatturazione presentato presso i Gestori, questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dal "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato", pubblicato sul sito internet dell'Autorità. Attraverso lo sportello telematico accessibile al seguente indirizzo l'utente può presentare l'istanza di conciliazione:

<https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it/>

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.

### **2) Regolamento regionale AIT per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale per il S.I.I.**

Per maggiori informazioni consultare il sito dell'Autorità Idrica Toscana [www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it) o del proprio Comune.

**3) Bonus sociale Idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati** previsto dall'Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente (ARERA). Per maggiori informazioni consultare il sito: [www.arera.it](http://www.arera.it)