

Autorità Idrica Toscana

Relazione illustrativa sulle modifiche alla Carta dei Servizi di Acque

Autorità Idrica Toscana

1. Premessa

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

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

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

Successivamente ARERA ha approvato nuove deliberazioni di seguito riportate:

Autorità Idrica Toscana

- La deliberazione 637/2023/R/IDR che ha approvato aggiornamenti della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'allegato A alla deliberazione dell'autorità 586/2012/r/idr e all'allegato A alla deliberazione dell'autorità 655/2015/r/idr (RQSII)

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

2. Modifica della carta dei servizi di Acque

4.3.6.Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il seguente paragrafo è stato integrato per adeguarlo in modo pedissequo alle disposizioni della RQSII per cui è stato aggiunto” *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.*”

7 Indennizzi all'utente

E' stato modificato il formato relativo all'elenco degli standard di qualità al fine di agevolarne la leggibilità.

STANDARD DI QUALITA'	INDENNIZZO
1. preventivo (per allacci idrici e fognari, per lavori e standardizzabile)	30 Incrementale
2. allacciamento acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici	30 Incrementale
3. esecuzione di lavori semplici idrici e fognari	30 Incrementale
4. attivazione della fornitura	30 Incrementale
5. riattivazione della fornitura (a seguito di morosità e a richiesta utente)	30 Incrementale
6. disattivazione della fornitura	30 Incrementale
7. voltura	30 Incrementale
8. fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	30 Fisso
9. risposta alle richieste scritte d'informazione	30 Incrementale
10. risposta a reclami	30 Incrementale

Autorità Idrica Toscana

11. emissione della fattura	30 Incrementale
12. periodicità della fatturazione	30 Fisso
13. numero minimo di tentativi di raccolta della misura	30 Incrementale
14. tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali con misuratore inaccessibile o parzialmente accessibile	30 Incrementale
15. effettuazione rettifica di fatturazione	30 Incrementale
16. erogazione del bonus sociale idrico integrativo	10 Fisso
17. erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile	30 Fisso
18. erronea disattivazione di utente domestico residente	30 Fisso
19. erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora	30 Fisso
20. erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento	30 Fisso
21. anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora	10 Fisso
22. erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione	10 Fisso
23. mancato invio del sollecito bonario	10 Fisso
24. verifica misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione apparecchio)	30 Fisso
25. verifica della pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito),	30 Incrementale
26. durata sospensione del servizio acquedotto in caso di interruzioni programmate	30 Incrementale
27. attivazione del servizio sostitutivo di emergenza	30 Incrementale
28. preavviso per interruzione programmata di acquedotto	30 Incrementale
29. Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	30 Incrementale

Introdotta il meccanismo incrementale dei seguenti 2 standard specifici ai sensi della deliberazione 637/2023/r/idr ed altresì la progressività dell'indicatore SP relativo al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP = 48 ore)

Autorità Idrica Toscana

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

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

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

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

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

se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 2: indennizzo di 30 euro

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

se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 0: indennizzo di 90 euro

Per lo standard 14 riguardante l'indicatore SP relativo al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP = 48 ore), si applica il seguente criterio incrementale dell'indennizzo:

- Tempo di preavviso \geq 48 ore: nessun indennizzo
- $24 \text{ ore} \leq$ Tempo di preavviso $<$ 48 ore: indennizzo di 30 euro
- $16 \text{ ore} \leq$ Tempo di preavviso $<$ 24 ore: indennizzo di 60 euro
- Tempo di preavviso $<$ 16 ore, o preavviso non dato: indennizzo di 90 euro.

4 Conclusioni

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

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

Il Responsabile del Servizio Tutela del Consumatore
(Lorenzo Furia)

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