

# *Autorità Idrica Toscana*

**Relazione illustrativa sulle modifiche alla Carta dei Servizi di ADF**

# *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.
- Delibera 313/2023/R/Idr che ha approvato per il gestore ADF l’aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, predisposto dall’Autorità Idrica Toscana.

# *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)

A seguito di questa ultima delibera si rende necessario procedere alle conseguenti modifiche della Carta dei Servizi di ADF anche se si tratta quasi esclusivamente di una mera applicazione delle disposizioni introdotte dalle delibere.

## **Modifica della carta dei servizi di ADF**

Le modifiche apportate riguardano i seguenti paragrafi:

### **4.2.4 Sportelli: orario di apertura al pubblico**

In tale paragrafo è stata eliminata la comunicazione degli orari di apertura attraverso l'albero fonico del call center considerato che questi sono ben consultabili dal sito, presso gli sportelli medesimi e attraverso altri canali.

Si ritiene opportuno evidenziare che gli AdF Point delle province di Siena e Grosseto garantiscono il rispetto dell'orario di apertura settimanale di 44 ore con apertura il sabato, secondo quanto disposto dalla delibera 655/2015/R/idr.

## **9 Indennizzi all'utente**

Tale paragrafo è stato integrato con la progressività dell'indennizzo relativo al S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

- Tempo di preavviso  $\geq 48$  ore: nessun indennizzo
- $24 \text{ ore} \leq \text{Tempo di preavviso} < 48 \text{ ore}$ : indennizzo di 30 euro
- $16 \text{ ore} \leq \text{Tempo di preavviso} < 24 \text{ ore}$ : 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.

# *Autorità Idrica Toscana*

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