

# *Autorità Idrica Toscana*

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

# *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/ldr: “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII)
- Delibera 664/15/R/ldr: “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”.
- Delibera 217/16/R/ldr “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”.
- Delibera 218/16/R/ldr “Regolazione del servizio di misura nell’ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale” (TIMSII)
- Delibera 917/2017/R/ldr “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato” (RQTII)
- Delibera 311/2019/R/ldr “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (REMSI)
- Delibera 547/2019/R/ldr “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/ldr “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”.

Successivamente ARERA ha approvato nuove deliberazioni di seguito riportate:

- la deliberazione 609/2021/R/ldr che ha modificato la sopra citata deliberazione 218/2016/R/ldr relativa alla disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII);
- la deliberazione 610/2021/R/ldr che ha modificato la deliberazione 574/2019/R/ldr in relativamente agli obblighi di comunicazione nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di 2 anni.

# *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 Publiacqua 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 Publiacqua**

### **Elementi comuni a tutti gli standard di qualità**

Eliminata la disposizione riguardante il mancato computo della giornata di festività patronale per il rispetto delle tempistiche degli standard.

Eliminato l'obbligo di comunicazione del nuovo termine quando il mancato rispetto dipende da casi di forza maggiore.

### **Sportelli fisici**

In riferimento agli sportelli aperti al pubblico Publiacqua ha modificato l'accessibilità, a partire dal 1 giugno 2023, dello sportello a Borgo San Lorenzo solo su appuntamento.

La modifica di tale sportello deve essere inserita nella Carta del Servizio. Inoltre, riguardo gli altri quattro sportelli provinciali, la Carta modificherà gli attuali orari di apertura che erano stati ampliati in maniera sperimentale dal 1 agosto 2021: torneranno quindi ad avere l'apertura minima di 44 ore settimanali. Tale modifica è stata attivata a partire dal 1 giugno 2023 ed è stata comunicata ad AIT con apposita nota, prot. Publiacqua 25952 del 04/05/2023, assunta con ns. prot. 6178/2023.

Si fa presente che la sperimentazione di aumentare l'orario minimo di apertura degli sportelli rispetto a quanto prescritto dalla RQSII a partire da agosto 2021 non ha influito sugli effettivi accessi da parte dell'utenza e che la decisione di non proseguire con gli orari sperimentali non impatta sul rispetto degli orari di apertura agli sportelli in linea con le prescrizioni del comma a) dell'art. 52.3 della RQSII. Di conseguenza gli sportelli di Firenze, Prato, Pistoia e San Giovanni torneranno ad avere un'apertura minima di 44 ore settimanali ma saranno integrati da una nuova apertura solo su appuntamento il martedì ed il giovedì nel Comune di Borgo San Lorenzo.

Publiacqua garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia con orario di apertura che raggiunga complessivamente un minimo di 44 ore settimanali oltre ad implementare e garantire servizi di Sportello on-line o Call Back, quest'ultimo attivandolo in caso di eventi eccezionali quali disservizi dei sistemi informatici o emergenze di varia natura (sanitarie ecc.).

Gli sportelli dell'Azienda aperti al pubblico osservano il seguente orario, eventuali variazioni e o aggiornamenti saranno comunicate agli utenti tramite il sito internet, fatture e gli stessi sportelli:

# Autorità Idrica Toscana

## **Firenze, via Accolti n. 23**

lunedì - venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30

sabato dalle 8:30 alle 12:30

## **Prato, via del Gelso n. 15**

lunedì - - venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30 sabato dalle 8:30 alle 12:30

## **Pistoia, viale Matteotti n. 45**

lunedì - - venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30 sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

## **S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda n. 1**

lunedì -- venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30 sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

## **Borgo San Lorenzo -Piazzale Curtatone e Montanara**

Martedì e giovedì solo su appuntamento

## **Misura dei consumi**

Aggiornata la disposizione sulla mancata presa in carico delle autoletture.

## **INDENNIZZI AUTOMATICI**

Introdotta il meccanismo incrementale dei seguenti 2 standard specifici ai sensi della deliberazione 609/2021/r/idr e 637/2023/r/idr

Per 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
- $24 \text{ ore} \leq \text{Tempo di preavviso} < 48 \text{ ore}$ : 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.

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

# *Autorità Idrica Toscana*

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

## **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