

# *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/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 due 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 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.

ARERA, nell'ambito degli approfondimenti istruttori, ha prescritto l'impegno da parte dell'Ente di governo di adeguare la Carta del Servizio in coerenza con talune specifiche disposizioni adottate dal TIMSII.

Si rende quindi 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:

### **4.2.5 Sportelli (AdF point): tempo di attesa**

Specificato che il tempo massimo per l'appuntamento è il tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e il giorno in cui viene fissato l'appuntamento. Il software di gestione appuntamenti registra il momento in cui l'utente fissa l'appuntamento la tipologia dell'appuntamento:

- personalizzato se l'agenda è libera nei 7 giorni dello standard e l'utente sceglie una data posteriore
- lungo termine che è fuori standard se il gestionale appuntamenti propone disponibilità dopo i 7 giorni dello standard

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

Relativamente alle prescrizioni richieste da ARERA con la deliberazione 313/2023/idr di approvazione della predisposizione tariffaria, 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), è esplicitato 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 quanto riguarda lo standard numero minimo dei tentativi di lettura suddiviso negli indicatori SR1 e SR2, il meccanismo incrementale degli indennizzi è il seguente.

# *Autorità Idrica Toscana*

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

- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 1: indennizzo di 30 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 0: indennizzo di 60 euro

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

- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 2: indennizzo di 30 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 1: indennizzo di 60 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 0: indennizzo di 90 euro

## **4 Conclusioni**

Le informazioni sulle modifiche proposte sono state inviate in data 8 giugno 2023 (ns. prot. 7900/2023) 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