

Autorità Idrica Toscana

Relazione illustrativa sulle modifiche alla Carta dei Servizi di Nuove 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/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 Nuove 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 Nuove Acque

3 Definizioni

E' stata eliminata la definizione "servizio di consulenza presso gli urp" perché non richiesto da nessun comune della Conferenza territoriale n. 4 gestita da Nuove Acque.

4.2.4 Sportelli: orario di apertura al pubblico

E' stato revisionato l'orario di apertura dello sportello di Arezzo chiudendolo il venerdì pomeriggio e spalmando le 2 ore di apertura sugli altri giorni della settimana garantendo così le medesime 32 ore complessive di apertura così come comunicato da Nuove Acque con ns. prot. 4301/24 del 20 marzo 2024.

Gli orari complessivi di apertura degli sportelli sono coerenti con la deroga approvata da ARERA con delibera 516/2017/R/Idr.

Agenzia	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Copertura settimanale
							n° ore apertura al pubblico
Area Aretina	8,30-13,00 14,30-16,30	8,30-16,30	8,30 - 13,30	8,30-16,30	8,30-13,00 14,30-16,30		32,0
Ore di Apertura	6,30	8,30	5	7,30	6,30		
Area Casentino	8,30 -12,30		8,30 - 12,30	8,30 -12,30 *			12
Ore di Apertura	4		4	4			
Area Tiberina*		8,30 - 12,30 *	8,30 - 12,30		8,30 - 12,30		12

Autorità Idrica Toscana

Ore di Apertura		4	4		4		
Area Senese	8,30 -12,30	8,30 12,30 *	- 8,30 12,30	- 8,30 -12,30	8,30 12,30	-	
Ore di Apertura	4	4	4	4	4		20
Area Valdichiana	8,30 -12,30	8,30 12,30	-	8,30 -12,30 *			12
Ore di Apertura	4	4		4			
Totale Ore Settimanali Apertura Sportelli							88,0

Inoltre, in analogia con l'eliminazione del servizio di consulenza presso gli urp è stato eliminato anche in questo paragrafo il loro riferimento.

6.4. Modalità e strumenti di pagamento

E' stato revisionato il paragrafo per essere maggiormente conforme alla disciplina della RQSII.

6.10. Sostituzione del misuratore

Adegua la ricostruzione dei consumi all'art. 30.6 della delibera ARERA 655/2015 art. 30.6 precisando che essa si basa sui consumi medi degli ultimi 3 anni.

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 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 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