Acquedotto del Fiora

gruppo acea

Autorità Idrica Toscana

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SOMMARIO

1. Premessa 7
1.1 Procedura di Revisione e Verifica 9

2. Aspetti generali 11
2.1 Il soggetto Gestore 11
2.2 Principi fondamentali 13
2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento 13
2.2.2 Continuità 13
2.2.3 Partecipazione 14
2.2.4 Comportamento del personale 14
2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 14
2.2.6 Efficacia ed efficienza 15
2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica 15
2.2.8 Digitalizzazione 16

3. Definizioni 17

4. Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato 33
4.1 Avvio del rapporto contrattuale 34
4.1.1. Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura 34
4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori 35
4.1.3 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori - validità del preventivo 36
4.1.4 Preventivi standardizzabili 38
4.1.5 Tempo di esecuzione degli allacci e dei lavori idrici e fognari 39
4.1.6 Tempo di attivazione 40
4.1.7 Tempo e modalità di riattivazione 41
4.1.8 Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione sospensione o limitazione per morosità e subentro della fornitura 43
4.1.9. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente 44
4.1.10 Modalità per la richiesta di voltura 45

4.1.11 Voltura a titolo gratuito 46
4.1.12 Tempo di esecuzione della voltura 48
4.2 Accessibilità al servizio 48
4.2.1 Tempo massimo per l'appuntamento concordato 48
4.2.2 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato 49
4.2.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati 50
4.2.4 Sportelli: orario di apertura al pubblico 51
4.2.5 Sportelli (AdF point): tempo di attesa 52
4.2.6 Sportello on line 53
4.2.7 Facilitazioni per utenze vulnerabili 53
4.2.8 Svolgimento di pratiche per via telefonica 54
4.2.9 Tempo medio di attesa per il servizio commerciale 57
4.2.10 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento 58

5. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione 59
5.1 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni 59
5.2 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione 59
5.3 Tempo di risposta motivata a reclami scritti 60
5.4 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione 61

6 Gestione del rapporto contrattuale 65
6.1 Fatturazione e lettura dei contatori 65
6.1. bis Tempo per l'emissione della fattura 73
6.1. ter Rateizzazione 73
6.2 Periodicità di fatturazione 75
6.3 Modalità e strumenti di pagamento 76
6.4 Rettifiche di fatturazione 76
6.5 Ritardato pagamento e morosità 77
6.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte 79
6.7 Tempo di intervento per la verifica del misuratore 79

6.8. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore 80
6.9 Sostituzione del misuratore in seguito a richiesta di verifica di funzionamento 81
6.10 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione 82
6.11 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione 83

7. Continuità del servizio 85
7.1 Continuità e servizio di emergenza 86
7.2 Tempi di preavviso per interventi programmati 87
7.3 Durata delle interruzioni programmate 87
7.4 Pronto intervento 87

8. Informazione all'utenza 89
8.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore 89
8.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore 93
8.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente 93
8.4. Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato 94

9. Indennizzi all'utente 95
9.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 98
9.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico 99

10. Ulteriori strumenti di tutela 101

PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO 103

COME CONTATTARE ADF 114

1. Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore dal 1 agosto 2022 in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U, n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente e se ne conforma automaticamente anche prima della loro formale integrazione. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestori del S.I.I.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- riconosce agli Utenti il diritto di accesso

alle informazioni e di giudizio sull'operato dei Gestori toscani quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;

- indica le modalità per la presentazione di reclami e richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte dei Gestori ricadenti nel territorio di competenza dell'Autorità Idrica Toscana;

- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato" quale allegato alla presente Carta;

- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 9 "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese dal Gestore alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi diversi dal domestico in base alle categorie d'utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al Gestore.

La presente Carta del SII è disponibile in formato digitale e scaricabile dai siti www.fiora.it e www.autoritaidrica.toscana.it. L'utente può comunque chiederne copia al Gestore.

A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

1.1 Procedura di Revisione e Verifica

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo "La tutela". Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazioni all'utenza".

L'Autorità promuove annualmente un confronto con le Associazioni degli Utenti finalizzato alla verifica della Carta del Servizio previo monitoraggio della stessa effettuato con il Rapporto annuale sulla qualità del servizio previsto al punto 8.3.

2. Aspetti generali

2.1 Il soggetto Gestore

Dal 1° gennaio 2002, Acquedotto del Fiora SpA (di seguito anche AdF) è Gestore Unico della Conferenza Territoriale n. 6 Ombrone (ex Ato6), ai sensi della Legge Galli (Legge n° 36 del 1994) in forza della delibera n. 14 del 28 dicembre 2001 assunta dall'Assemblea dei Soci dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 6 "Ombrone".

La società gestisce l'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Oltre agli impianti per il trattamento terziario, AdF progetta e gestisce gli impianti di dissalazione di acqua di mare e di acque salmastrose per uso potabile.

Acquedotto del Fiora SpA è partecipato da 55 Comuni ricadenti nella Conferenza Territoriale n. 6 Ombrone, di cui 28 nella provincia di Grosseto e 27 nella provincia di Siena e, a far data da agosto 2004, da Ombrone SpA, quale socio privato.

La composizione della Conferenza Territoriale n.6 è visionabile nella cartina allegata."

Conferenza Territoriale n°6 “Ombrone”

(I COMUNI SONO TUTTI SOCI DI AdF - ACQUEDOTTO DEL FIORA)

2.2 Principi fondamentali

AdF basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali.

2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. AdF si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2.2 Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.2.3 Partecipazione

L'utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

2.2.4 Comportamento del personale

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

I dipendenti delGestore sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

AdF pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

Attraverso il sito internet www.fiora.it rende disponibili in formato digitale la Carta del servizio, i regolamenti di interesse dell'utenza, le tariffe ed i costi delle prestazioni anno per anno vigenti, la modulistica per specifiche tipologie di richieste, oltre a fornire informazioni articolate sui processi commerciali, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore ed altro ancora.

2.2.6 Efficacia ed efficienza

AdF persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

AdF indirizza il proprio agire verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda 2030 dell'Onu.

2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che si devono limitare gli sprechi e il prelevamento delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e s.m.i.e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

2.2.8 Digitalizzazione

AdF si impegna a tradurre la sostenibilità in azioni concrete e ad agire adeguandosi alle indicazioni normative tempo per tempo promosse in materia di Trasformazione Digitale. A tale scopo si impegna ad investire nell'innovazione e nello sviluppo digitale, per mettere a disposizione dell'utente finale numerosi strumenti, offrendo nuove opportunità di relazione e di gestione del proprio contratto, semplificando l'accesso ai servizi offerti e rafforzandone diritti e trasparenza.

Per garantire gli standard della Carta del Servizio, i mezzi, gli strumenti e le relative denominazioni potranno diversificarsi e variare nel tempo, per garantire il continuo miglioramento, nell'ottica dell'economicità e della sostenibilità.

3. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo ovvero il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il Gestore riceve la documentazione richiesta;

- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

- **albero fonico o IVR** (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

- **appuntamento concordato** è il primo appuntamento proposto dal Gestore ed accettato dall'u-

tente per effettuare un sopralluogo od intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni, soggette a livelli specifici o generali di qualità;

- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

- **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ex-AEEGSI):** è l'Ente, istituito ai sensi della legge n. 481/95, al quale il Governo ha trasferito "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici";

- **Autorità idrica Toscana** è l'ente dotato di personalità giuridica istituito con la Legge Regionale Toscana n. 69/2011 e s.m.i.;

- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto da Arera- in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M 13 ottobre 2016- con deliberazione 897/2017/R/idr e s.m.i.;

- **bonus sociale idrico integrativo** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal Gestore del S.I.I., ove approvato dall'Autorità Idrica Toscana;

- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

- **causa di forza maggiore per mancato rispetto standard** sono atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

- **consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII;

- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;

- **data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **data di ricevimento** è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

• **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

• **D.M. 21 aprile 2017 n. 93** è il Decreto Ministeriale recante "Disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea"

• **D.P.C.M. 29 agosto 2016** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato"

• **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

• **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

• **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

- **indennizzo** automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

- **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente, o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

- **interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;

- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;

- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spo-

stamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

- **gruppo di misura o misuratore del SII** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII, inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica

fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;

- **morosità** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

- **ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i. ;

- **perdita occulta** è una perdita idrica occorsa a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente. Si tratta di una perdita non affiorante e non rintracciabile con le operazioni di normale diligenza richieste all'utente per il controllo dei beni di proprietà;

- **perfezionamento del contratto** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al Gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;

- **piano d'Ambito** è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D.Lgs.152/2006;

- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;

- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.p.c.m. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

- **reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- **riattivazione della fornitura** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa per morosità;

- **richiesta scritta di informazione** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi

soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio;

- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

- **risoluzione del contratto** nel caso in cui l'inadempimento dell'Utente perduri oltre il tempo massimo stabilito dal Gestore dopo la disattivazione della fornitura, il Gestore procederà alla risoluzione del contratto con contestuale rimozione del misuratore dei consumi. Qualora l'Utente dopo la risoluzione del contratto provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le spese per il recupero credito, il servizio potrà essere riattivato solo con stipula di un nuovo contratto di fornitura. Qualora l'Utente dopo la risoluzione del contratto non provveda al pagamento, la procedura di recupero crediti proseguirà, ponendo a carico dello stesso tutte le spese che il Gestore si troverà a sostenere. Anche nel caso in cui la rimozione del contatore non sia tecnicamente possibile, la procedura di recupero del credito proseguirà comunque, ponendo a carico dell'Utente tutte le spese che il Gestore si troverà a sostenere;

- **REMSI** è l'Allegato A della deliberazione n. 311/2019/R/IDR e s.m.i., emanata da ARERA, riguardante il testo per la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

- **RQSII** è l'Allegato A della deliberazione n.

655/2015/R/IDR e s.m.i.“, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

RQTI è l’Allegato A della deliberazione n. 917/2017/R/IDR e s.m.i.“, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizio che lo compongono;

- **servizio sostitutivo di emergenza**: per interruzioni che interessano meno di 10.000 abitanti consiste nel garantire una dotazione pro-capite di almeno 25 litri al giorno, per le altre interruzioni la dotazione pro-capite deve essere di almeno 10 litri al giorno. Tale disponibilità della capacità potenziale di distribuzione viene assicurata a mezzo autobotte o con contenitori di plastica o tramite la presenza di un punto di erogazione limitrofo oppure mediante la rialimentazione delle utenze, in deroga alle condizioni minime di portata e carico idraulico, per almeno 6 ore, anche non consecutive, tra le 7.00 e le 19.00;

- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all’utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

- **servizio idrico integrato (SII)** è l’insieme dei

servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

- **situazioni di pericolo** sono quelle situazioni in cui la qualità dell'acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete;

- **sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;

- **"sportello digitale":** si tratta di una modalità di contatto diretto tramite il quale, grazie ad un appuntamento personalizzato, l'utente può interagire da remoto con il Gestore per richieste di informazioni e prestazioni;

- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi che può essere:

- **"sportello dedicato"** (di seguito AdF Point) è un ufficio del Gestore preposto all'accoglimento dell'utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;

- **"sportello partecipato"** è un ufficio gestito da un soggetto anche diverso dal Gestore e preposto all'accoglimento dell'utenza, aperto in

giorni ed orari che il Gestore renderà noti alla propria utenza tramite sito ed altre forme di comunicazione;

- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;

- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- **telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Ai fini del presente provvedimento si distingue tra:

a) **telelettura di prossimità** (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semismart);

b) **telelettura da remoto**, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering).

- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

• **TIMSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 218/2016/R/IDR e s.m.i, emanata da ARERA, riguardante il Testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale; • utente (o utente finale) è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII.;

• **utenza condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Le utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle utenze finali;

• **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;

• **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, il Gestore del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura. Fanno parte di tale categoria gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad uso pubblico non disalimentabile (ospedali e strutture ospedaliere, casa di cura ed assistenza, presidi operativi di urgenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per

cui un'eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello stato, tra cui le "bocche antincendio") ;

- **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

- **utenti vulnerabili** sono i portatori di handicap, i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.;

- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

4. Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato

Gli standard di qualità si suddividono in specifici e generali. Per gli standard specifici di qualità, si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, ed il loro mancato rispetto determina l'erogazione di un indennizzo all'utente

Per gli standard generali di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore e il loro mancato rispetto può essere è oggetto di penalità e sanzioni.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta. Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di atti autorizzativi.

Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore (tra cui a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo anche casi di dichiarata pandemia), assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Nel caso in cui il Gestore e l'Utente abbiano concordato un appuntamento il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità

per gli appuntamenti concordati non rilevando gli altri tempi di esecuzione della prestazione.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Le richieste di riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo e la data di invio da parte del Gestore del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici e fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Tempo di preventivazione	Giorni lavorativi dalla richiesta
Preventivo per allacci idrici e fognari senza sopralluogo	10
Preventivo per allacci idrici e fognari con sopralluogo	20

4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Tempo di preventivazione	Giorni lavorativi dalla richiesta
Preventivo per esecuzione lavori senza sopralluogo	10
Preventivo per esecuzione lavori con sopralluogo	20

Il tempo di preventivazione decorre sempre dalla data della richiesta. In caso di sopralluogo, lo sforamento dei tempi di preventivazione non darà luogo ad indennizzo nei seguenti casi:

a) qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (appuntamento personalizzato);

b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al cittadino e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

4.1.3 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori - validità del preventivo

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore, prediligendo i canali digitali.

Il preventivo deve contenere:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;

b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;

c) i dati identificativi del richiedente;

d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;

e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;

f) la data di invio del preventivo al richiedente;

g) la tipologia d'uso;

h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;

j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;

m) la durata di validità del preventivo;

n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

a. l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura; l'indicazione specifica dei corrispettivi per l'attivazione della fornitura ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

b. l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;

c. l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore salvo il caso in cui al momento della iniziale redazione del preventivo siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche eccezionali dovute ad esempio a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa precedentemente non prevedibili. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

4.1.4 Preventivi standardizzabili

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard

specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo (10 giorni).

4.1.5 Tempo di esecuzione degli allacci e dei lavori idrici e fognari

È il tempo di esecuzione dell'allacciamento/lavoro sulla rete idrica e fognaria intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Nel caso di richieste di allaccio inoltrate da ditte costruttrici senza contestuale richiesta di attivazione della fornitura non sarà messo a disposizione il contratto.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Tipo allacciamento	giorni lavorativi dalla richiesta
allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15
allacci fognariche comportano l'esecuzione di lavori semplici	20
lavori semplici	10
allacci idrici e fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi	30
lavori complessi	30

L'esecuzione di allacci e lavori complessi costituiscono standard generali per cui non danno diritto all'indennizzo di cui al successivo punto 9.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

4.1.6 Tempo di attivazione

Quando la richiesta di attivazione è contestuale

all'allacciamento, il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Quando la richiesta di attivazione è successiva alla realizzazione dell'allacciamento (realizzato da ditta costruttrice), il tempo di attivazione della fonitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

	giorni lavorativi dalla richiesta
Attivazione della fornitura	5

4.1.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro della fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della

stessa. Fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'utente.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

	giorni lavorativi dalla definizione del contratto
Tempo di riattivazione	5

	giorni lavorativi
Tempo di riattivazione con modifica della portata del misuratore	10

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste al punto 4.1.6 al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Indipendentemente dal canale tramite cui è stata avanzata la richiesta, ogni qualvolta l'utente

finale comunica un indirizzo email, il Gestore eroga la prestazione adottando il processo di subentro digitale, consentendo il perfezionamento del contratto tramite accettazione digitale, mediante apposito link inviato per email, evitando la produzione e lo scambio di documentazione cartacea.

4.1.8 Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione sospensione o limitazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione, sospensione o limitazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura, salvo diversa volontà dell'utente.

	giorni feriali dalla comunicazione di pagamento
Tempo di riattivazione per disattivazione per morosità	2

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di una fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro

indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.1.9 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al punto 4.1.6.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, nel rispetto della fascia di puntualità.

	giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di disattivazione fornitura	5

4.1.10 Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, preferibilmente attraverso i canali digitali disponibili sul sito www.fiora.it o da App MyFiora, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47 e s.m.i.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il Gestore provvederà ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura,

che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445 e s.m.i, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Indipendentemente dal canale tramite cui è stata avanzata la richiesta, ogni qualvolta l'utente finale comunica un indirizzo email, il gestore eroga la prestazione adottando il processo di voltura digitale, consentendo il perfezionamento del contratto tramite accettazione digitale, mediante apposito link inviato per email, evitando la produzione e lo scambio di documentazione cartacea.

4.1.11 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'uni-

tà immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

a) presenta apposita domanda accedendo preferibilmente allo sportello on line MyFiora;

b) comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;

c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 e s.m.i.;

d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 4.1.12;

b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'imposta di bollo e dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

4.1.12 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

	giorni lavorativi
Tempo di esecuzione della voltura	5

Nei casi di cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concor-

dato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;

b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo stabilito

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

	giorni lavorativi
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7
Tempo massimo per l'appuntamento per verifica del misuratore	10

4.2.2 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

4.2.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in 3 ore nella fascia mattutina o pomeridiana.

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

4.2.4 Sportelli: orario di apertura al pubblico

Negli sportelli dedicati (di seguito AdF point), ai quali è possibile accedere anche mediante appuntamento preventivamente fissato, è possibile espletare le pratiche tecnico-commerciali, nonché comunicare l'autolettura.

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 e s.m.i. Gli orari di apertura degli AdF Point, essendo soggetti a variazioni, sono sempre disponibili aggiornati sul sito internet, oltre che consultabili attraverso l'albero fonico del call center commerciale o altri canali che il Gestore intenderà mettere a disposizione. Le modifiche riguardanti gli orari di apertura degli sportelli al pubblico devono preventivamente essere concordate con l'Autorità Idrica Toscana.

Adf si impegna inoltre a sviluppare gli sportelli partecipati in base alle esigenze delle amministrazioni comunali e tenuto conto dell'elevata dimensione del territorio gestito.

Il Gestore, in coerenza con quanto sopra premesso, in un'ottica di potenziamento di offerta digitale ed al fine di garantire un servizio ancor più capillare su tutto il territorio servito, mette a disposizione dei propri utenti, per richiedere qualsiasi tipologia di pratica, il servizio di video chiamata (sportello digitale), fruibile semplicemente utilizzando i più diffusi applicativi WEB.

Gli appuntamenti per gli AdF Point e lo sportello digitale possono essere fissati accedendo all'apposita funzione disponibile sul sito www.fiora.it, dall'App MyFiora o altro canale messo a disposizione dal Gestore.

4.2.5 Sportelli (AdF point): tempo di attesa

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Il tempo medio di attesa agli sportelli non deve superare i 15 minuti;

Il tempo massimo di attesa per ogni singolo utente non deve essere superiore ad un'ora.

	minuti
Tempo medio di attesa	15
Tempo massimo di attesa	60

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato allo sportello è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'appuntamento per uno dei suoi sportelli da

parte dell'utente finale e il giorno in cui l'agenda dà disponibilità dell'appuntamento in detta sede.

	giorni lavorativi
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7

4.2.6 Sportello on line

Dal sito internet o scaricando apposita App, l'utente può accedere allo sportello web MyFiora tramite cui è possibile, senza limiti di orario (servizio attivo h24), procedere ai pagamenti delle proprie bollette, visualizzare autonomamente i propri consumi, l'estratto conto e monitorare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche. L'utente può inoltre comunicare l'autolettura, aprire una richiesta di reclamo, di rettifica di fatturazione, di rateizzazione dei pagamenti, di preventivazione, di attivazione, disattivazione, voltura o subentro nella fornitura, di variazione del numero dei componenti del nucleo familiare, di attivazione della bolletta web e della domiciliazione bancaria. Può infine segnalare un guasto e può - in caso di necessità - aprire una richiesta di supporto o web chat per l'assistenza in linea.

4.2.7 Facilitazioni per utenze vulnerabili

Le facilitazioni minime previste sono:

a) sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;

b) pubblicazione sui siti aziendali in inglese del Regolamento di fornitura e Carta del servizio;

c) tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/2 più rapidi di quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura. Tempo di preavviso, per i malati gravi, per la disattivazione del-servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario).

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e tramite le associazioni dei consumatori.

4.2.8 Svolgimento di pratiche per via telefonica

a) Il Gestore ha l'obbligo di disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa. Da rete mobile il costo della chiamata è comunicato da un messaggio automatico;

b) il Gestore deve garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un

numero minimo settimanale di 35 ore per lo svolgimento delle pratiche commerciali, tra cui:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- svolgere direttamente le pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/gestionale del Gestore.

Ogni Gestore deve altresì dotarsi di un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici e attivo 24/24h tutti i giorni dell'anno.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore deve essere in grado di:

a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;

b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;

c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il Call center di Acquedotto del Fiora SpA risponde per il servizio di pronto intervento al numero verde 800.356935, gratuito sia da rete fissa che da rete mobile. Il servizio è attivo tutti i giorni 24h/24h.

Il Call Center di Acquedotto del Fiora SpA risponde per i servizi commerciali al numero verde 800.887755, gratuito da rete fissa, e al numero 0564.448844, con costo chiamata in base al proprio piano tariffario. Il servizio è attivo – con operatori dedicati – per 44 ore settimanali, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e sabato mattina 9:00 alle 13:00.

Il Gestore garantisce tempi di accessibilità e livello di servizio telefonico come previsto dagli art. 57 e 59 della delibera n°655/2015 e sm.i. dell'ARERA:

- **L'indicatore accessibilità al servizio telefonico** è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

- **L'indicatore livello del servizio telefonico** è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno

richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale

I valori degli standard sono i seguenti:

Indicatore dell'Accessibilità al servizio telefonico (AS) (liv. st. generale)	AS ≥ 90% (10 mesi su 12)
Indicatore del Livello del Servizio telefonico (LS) (liv. st. generale)	LS ≥ 80% (10 mesi su 12)

4.2.9 Tempo medio di attesa per il servizio commerciale

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

	secondi
Tempo medio di attesa	≤ 240 calcolato su tutte le telefonate che hanno richiesto di parlare con un operatore

4.2.10 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

	secondi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤120

Ai fini dell'adempimento dello standard si considerano le chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

5. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

5.1 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

	giorni lavorativi
Tempo di risposta richieste scritte di informazioni	25

5.2 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

	giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	30

5.3 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo. 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.

Ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

	giorni lavorativi
Tempo di risposta richieste scritte di informazioni	25

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il reclamo, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le indicazioni per adire le

procedure conciliative a livello toscano disciplinate dal Regolamento di tutela dell'utenza di cui al successivo paragrafo 10.

5.4 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

b) l'indicazione del nominativo del responsabile della struttura organizzativa e del call center del Gestore, cui richiedere, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere altresì riportati:

a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;

c) le seguenti informazioni contrattuali:

i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);

ii. la sotto tipologia di uso;

iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

In caso di reclami scritti multipli, si applicano le disposizioni del RQSII ovvero:

in caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore forniosce risposte motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al successivo punto. Nei confronti del primo firmatario trovano applicaizone le disposizioni relative allo standard specifico di cui al punto 5.3, e all'indennizzo automatico di cui al punto 9.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui al punto 5.3, e all'indennizzo automatico di cui al punto 9.

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano ad uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore, a responsabilità di

terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, che abbia generato un numero di reclamo maggiore dello 0,5% degli utenti serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso la risposta mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio) e sul proprio sito internet deve essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui al punto 9.

Almeno una volta l'anno il Gestore predispone e pubblica sul proprio sito una relazione sui reclami con un confronto con i dati precedentemente riscontrati raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio. Il Gestore definirà una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. Tale procedura è allegata alla presente Carta.

6 Gestione del rapporto contrattuale

6.1 Fatturazione e lettura dei contatori

In ogni anno il Gestore effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per consumi fino a 3.000 mc/annui e almeno tre per consumi superiori a 3.000 mc/annui con propri incaricati, assicurando agli utenti un periodo di lettura con un intervallo non inferiore a quanto previsto dal TMSII.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

Gli obblighi di cui sopra (2/3 tentativi annui di raccolta della misura e 1 tentativo di raccolta della misura per le sole nuove attivazioni), si intendono assolti anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, il Gestore è tenuto a effettuare un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito -, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce ora-

rie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura.

Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi:

a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;

b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;

c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste dal TIMSII, il gestore è tenuto a:

i. dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettroni-

ca, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;

ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);

iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura

In linea con i valori espressi in premessa in tema di innovazione e sostenibilità, il Gestore si attiva per garantire in via sempre più capillare l'installazione di misuratori in telelettura, a beneficio del servizio reso all'utenza.

L'Utente si impegna a consentire l'accesso degli incaricati del Gestore al misuratore di consumi, anche in qualsiasi altro momento questi lo richieda, per ogni necessità di servizio. In caso

di utenze dotate di sistemi di telelettura il Gestore può provvedere in autonomia a rilevare i consumi.

È garantita all'utente la possibilità di autolettura attraverso tutti i canali messi a disposizione dal Gestore (es. sito web, sportello, call center), secondo le tempistiche di trasmissione dallo stesso comunicate.

Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del Gestore.

Dal 01/01/2023 entrano in vigore 2 nuovo standard specifici relativi rispettivamente al numero minimo annuale di tentativi di raccolta della misura da parte del Gestore e al tempo minimo di preavviso per il tentativo di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, cui risultano associati indennizzi automatici vero l'utente:

Indicatore	Standard associato
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2 per consumi storici ≤ 3.000 mc
	3 per consumi storici > 3.000 mc

Tempo minimo di preavviso per il tentativo di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	Almeno 48 ore

Qualora non sia possibile eseguire la lettura, o nel caso in cui il misuratore di consumi risulti non funzionante tale da impedire la rilevazione dei dati di consumo, all'utente, in sede di fatturazione viene attribuito un consumo stimato sulla base della media dei consumi dell'anno precedente o comunque secondo quanto previsto dal TIMSII. Nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile, sulla base della media dei consumi rilevati per la stessa tipologia d'utenza.

Il Gestore può quindi emettere bollette in acconto, calcolate come sopra indicato, bollette a conguaglio, addebitando consumi sulla base di letture effettive rilevate dal misuratore in un determinato periodo, oppure bollette miste, che ricomprendono contemporaneamente le due modalità di fatturazione acconto e conguaglio.

Il Gestore esplicita chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo (pro-die).

Fatte salve le disposizioni di legge in materia di fatturazione elettronica, ogni qual volta l'utente abbia fornito al Gestore un indirizzo di posta elettronica o PEC, la bolletta è trasmessa all'utente finale mediante tale canale, per garantire la massima tempestività ed affidabilità della consegna, nonché ai fini della tutela dell'ambiente. Propedeutico all'invio mediante posta elettronica sarà l'acquisizione dall'utente finale del consenso a tale modalità di spedizione, anche ai fini della normativa sulla privacy.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio prodie dal giorno della loro entrata in vigore.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni.

Gli importi soggetti a prescrizione devono inoltre essere esclusi da eventuali domiciliazioni bancarie, postali o su carta di credito.

Il Gestore inoltre è tenuto ad integrare la fattura con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: "La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che posso-

no non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].";

b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;

c) una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;

d) l'indicazione di un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina inziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: “La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.”;

b) l’ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;

c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;

d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al Gestore nonché un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

In ogni caso è comunque fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all’utente finale, specificando l’ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce tutti gli obblighi informativi sopra dettagliati.

6.1 bis Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

L'indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

	giorni solari
Tempo di emissione della fattura	45

6.1 ter Rateizzazione

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso, il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Se l'importo della bolletta supera del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Se gli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale e/o integrativo chiedono al Gestore la rateizzazione, quest'ultima deve essere concessa dal Gestore.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 80% e/o del 150% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi sia superata a causa di:

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;

b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

6.2 Periodicità di fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1.000 mc;

c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 mc a 3.000 mc;

d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3.000 mc.

L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

Relativamente al bonus sociale idrico integrativo, il Gestore provvederà ad erogarlo nella prima bolletta emessa dalla fine del mese successivo alla trasmissione dell'elenco dei beneficiari da

parte del Comune al Gestore. Il mancato rispetto delle suddette tempistiche comporterà l'erogazione di un indennizzo automatico pari a 10 euro con apposita voce in bolletta.

6.3 Modalità e strumenti di pagamento

Il Gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta. Il Gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

a) contanti;

b) assegni circolari o bancari;

c) carta bancaria e/o carta di credito;

d) domiciliazione bancaria e postale;

e) bollettino postale;

f) con altre modalità indicate dal Gestore sul sito www.fiora.it

6.4 Rettifiche di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

	giorni lavorativi per l'accredito
Tempi di rettifica fatturazione	60

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

Resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

6.5 Ritardato pagamento e morosità

Trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza della bolletta e sempre che la stessa non sia stata pagata o rateizzata, il Gestore invia un sollecito bonario all'utente. Perdurando il mancato pagamento, trascorsi almeno 25 giorni dalla scadenza della bolletta il Gestore invia la comunicazione di costituzione in mora.Il Gestore non può intervenire sulla fornitura se non son trascorsi almeno 40 giorni solari dal sollecito bonario di pagamento.

Le utenze non disalimentabili non possono essere né sospese, né disattivate.

Le utenze disalimentabili possono essere limitate, sospese e/o disattivate solo se il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente e successivamente all'escussione del deposito cauzionale, nonché decorsi i termini ultimi per il pagamento previsti nella costituzione in mora cioè almeno 40 giorni solari dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario senza che quest'ultimo abbia provveduto a regolarizzare i pagamenti o richiesto una rateizzazione dei medesimi.

Per gli utenti diretti domestici residenti, il Gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato. Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

Nel caso di mancato rispetto delle procedure di gestione della morosità, l'utente ha diritto ai relativi indennizzi.

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente moroso la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione

in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

6.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte

Il Gestore si impegna ad adottare un trattamento di agevolazione tariffaria per le perdite occulte per cui sia stata presentata regolare istanza, secondo i tempi e le modalità previste dal vigente Regolamento.

6.7 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore, che nel caso di verifica del funzionamento in laboratorio coincide con la sostituzione del misuratore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare entro 10 gg lavorativi un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al punto 4.2.1

	giorni lavorativi dalla richiesta
Verifica del contatore	10

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

6.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

	giorni lavorativi
Tempo di comunicazione della verifica in loco	10
Tempo di comunicazione della verifica in laboratorio	30

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la

comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard del presente paragrafo, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

6.9 Sostituzione del misuratore in seguito a richiesta di verifica di funzionamento

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

	giorni lavorativi
Tempo di sostituzione del contatore	10

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concer-

nente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, da concordare entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

6.10 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

	giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di esecuzione della verifica del livello di pressione	10

6.11 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

	giorni lavorativi dalla verifica
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il soggetto Gestore deve individuarne la causa e comunicare all'utente la situazione esistente ed i possibili interventi. Tuttavia fino alla completa realizzazione degli investimenti previsti dal Piano di Ambito, il Gestore

potrebbe non garantire ovunque ed in ogni momento i livelli minimi di pressione e portata.

Il soggetto Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni lavorativi dalla medesima.

7. Continuità del servizio

Gli Standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti.

Ai sensi dell'RQTI sono stati individuati i seguenti standard specifici relativi al servizio di acquedotto:

Durata massima della singola sospensione programmata, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

	ore
Durata massima della singola sospensione programmata	24
Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile	24
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati con sospensione della fornitura	48

7.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In caso di manutenzione programmata devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza come previsto di seguito.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 24 ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza.

7.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, la società ha l'obbligo di avvisare gli utenti almeno 48 ore prima. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Attraverso idonei mezzi di comunicazione (web, quotidiani, comunicati stampa, avvisi presso le amministrazioni comunali etc), il Gestore dovrà informare l'utenza con almeno due giorni di preavviso dell'intervento programmato e degli effetti del medesimo.

7.3 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate, per il servizio acquedotto, non potranno avere durata superiore alle 24 ore

7.4 Pronto intervento

I Gestori comunicano la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- Servizio di reperibilità (numero verde gratuito da rete fissa e mobile 800 356935) 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;

b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;

d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Il primo intervento è stabilito in 2 ore in caso di segnalazione da parte di autorità pubbliche e in 3 ore negli altri casi.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

8. Informazione all'utenza

8.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del S.I.I. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore deve essere denunciato dall'utente all'Autorità Idrica Toscana nei successivi 30 giorni.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;

- ufficio informazioni;

- associazioni dei consumatori;

- bollette;

- organi di informazione (TV, stampa);

- opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori;

- campagne promozionali;

- visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza;

b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestori;

c) divulgare la Carta del Servizio;

d) consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;

e) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;

f) attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;

g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;

h) informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;

i) informare gli utenti sulla corrispondenza ai vigenti standard di legge dell'acqua distribuita, rendendo noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;

- concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;

- residuo fisso a 180°C in mg/l;

- nitrati in mg/l di NO3;

- nitriti in mg/l di NO2;

- ammoniaca in mg/l di NH4;

- fluoro in mg/l di F;

- cloruri in mg/l di Cl;

oltre alle informazioni previste dalla direttiva (UE) 2184/2020 – Allegato IV e s.m.i.

j) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;

k) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;

l) informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dai Gestori;

m) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;

n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;

o) comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;

p) rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;

q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;

r) rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 8.3;

s) informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;

t) informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

u) informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

8.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore.

AdF SpA, con sede legale in Via Mameli n. 10 - Grosseto, in qualità di Titolare del trattamento, informa che i dati personali saranno trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali, "GDPR") per le finalità e con le modalità indicate nelle rispettive informative privacy, redatte ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR, disponibili al seguente link: https://www.fiora.it/informativa-privacy.html#AF.

8.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuale sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Ser-

vizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a redigere annualmente entro il mese di maggio un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e a trasmetterlo all'Autorità Idrica Toscana.

Sarà cura dell'Autorità Idrica Toscana presentare in modo aggregato i risultati dei singoli rapporti alle Associazioni degli Utenti.

8.4 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato.

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla normativa tempo per tempo vigente.

9. Indennizzi all'utente

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che i Gestori si impegnano a rispettare di cui al paragrafo 4. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 9.1 lett. A e B, l'utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico.

Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi a:

1. preventivo (per allacci idrici e fognari, per lavori e standardizzabile)
2. allacciamento idrico e fognario con esecuzione di lavori semplici
3. esecuzione di lavori semplici idrici e fognari
4. attivazione della fornitura
5. riattivazione della fornitura (su utenza disattivata per morosità)
6. disattivazione della fornitura
7. voltura
8. fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
9. risposta alle richieste scritte (di informazione)
10. risposta ai reclami

11. emissione della fattura

12. periodicità di fatturazione

13. numero minimo di tentativi di raccolta della misura

14. tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali con misuratore inaccessibile o parzialmente accessibile

15. mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo;

16. erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile;

17. erronea disattivazione di utente domestico residente;

18. erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;

19. erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;

20. anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;

21. erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;

22. mancato invio del sollecito bonario;

23. rettifica di fatturazione su richiesta scritta dell'utente per bollette pagate o rateizzabili;

24. verifica misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione apparecchio)

25. verifica del livello di pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito)

26. durata massima della singola sospensione programmata

27. tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza

28. tempo minimo di preavviso per interventi programmati

29. tempo massimo per l'appuntamento allo sportello.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro, (euro 10 per gli standard 15, 20, 21, 22), incrementabile del doppio o del triplo, in proporzione al tempo di effettuazione della prestazione rispetto a quello dallo standard (es. se la prestazione è effettuata entro il doppio dello standard previsto, raddoppia l'indennizzo) L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento alla fascia di puntualità degli appuntamenti, alla periodicità di fatturazione, ai tentativi di raccolta della misura, alla mancata erogazione del bonus idrico integrativo e agli standard relativi alla morosità.

Gli indennizzi per gli indicatori “Numero minimo di tentativi di raccolta della misura” e “Tempo minimo di preavviso per il tentativo di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile” entrano in vigore dal 01 gennaio 2023.

In caso do mancato rispetto dei tempi degli standard previsti ai precedenti punti 26, 27 e 28 il numero degli utenti indennizabili verrà determinato anche sulla base di modelli matematici in uso al Gestore e l’indennizzo verrà corrisposto agli utenti finali (comprese anche le utenze indirette) che hanno un’utenza attiva al momento del disservizio causato.

9.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b) cause imputabili all’utente finale, ivi inclusa l’inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b)

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora:

- il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile alle cause a e b di cui sopra;
- all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste dalla procedura del Reclamo, allegata alla presente Carta.

Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

9.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 9.1, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo deve comunque essere corrisposto entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve indicare chiaramente che trattasi di indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del Servizio. Nel medesimo documento deve essere indicato che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere nelle opportune sedi risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Nel caso della morosità il tempo è calcolato a partire dal momento in cui l'utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Nel caso di utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso al contratto di fornitura

Per gli standard di continuità del servizio la sospensione dell'erogazione degli indennizzi è prevista, in via eccezionale, solo previa autorizzazione dell'Autorità nazionale (ARERA), dietro motivata e documentata istanza dell'EGA competente (Autorità Idrica Toscana), al quale si è rivolto il Gestore.

Nei casi in cui non è previsto indennizzo alcuno, l'utente che ritiene che non sia stata rispettata la Carta del Servizio, potrà sempre ricorrere alla procedura di Reclamo, vedi allegato alla presente carta.

10. Ulteriori strumenti di tutela

A) Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito di un reclamo presentato presso il Gestore, può adire alle procedure Conciliative disciplinate nel "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato"..

Per maggiori informazioni consultare il sito del Gestore www.fiora.it.

Inoltre, il Gestore indica le ulteriori modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

B) Regolamento regionale AIT per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale per il S.I.I..

Per maggiori informazioni consultare il sito dell'Autorità Idrica Toscana www.autoritaidrica.toscana.it o del proprio Comune.

c) Bonus sociale Idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati previsto dall'Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente (ARERA). Per maggiori informazioni consultare il sito: www.arera.it.

PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Che cosa è un reclamo: il reclamo scritto è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Come presentare un reclamo: il reclamo deve essere presentato al Gestore in forma scritta, utilizzando preferibilmente l'apposito modulo disponibile – anche in modalità stampabile – nell'homepage del sito www.fiora.it o presso gli sportelli al pubblico. Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale ed un indirizzo di posta elettronica certificata per l'inoltro in forma scritta di reclami. 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.

Il reclamo deve essere inoltrato al Gestore scegliendo una delle seguenti modalità:

- email: **attenzionealcliente@fiora.it**
- pec: **attenzionealcliente@pec.fiora.it**
- **posta: via G. Mameli, 10 - 58100 Grosseto**

Quali informazioni deve fornire l'utente per inoltrare reclamo: il modulo per il reclamo scritto deve essere compilato in ogni sua parte con particolare attenzione ai seguenti campi obbligatori, necessari per la corretta identificazione dell'utente finale:

- nome e cognome;
- indirizzo postale o telematico;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
- codice utente;
- indirizzo della fornitura

Il reclamo deve essere preferibilmente inoltrato attraverso il modulo preposto, ma può essere presentato anche con diversa comunicazione scritta, purché la stessa contenga almeno i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome dell'utente finale;
- indirizzo di fornitura;

- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (servizio idrico integrato o singoli servizi che lo compongono).

Quanto tempo ha il Gestore per rispondere: Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto e la data di invio all'utente finale della risposta motivata scritta. La Carta del S.I.I. fissa il tempo massimo di risposta motivata al reclamo scritto in 25 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il reclamo venga inoltrato al Gestore utilizzando indirizzi diversi da quelli sopra indicati, ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta, il tempo decorrerà a partire dalla data di arrivo del reclamo stesso ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo standard, entro i 25 giorni lavorativi l'utente deve essere informato per iscritto dal gestore sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sul nuovo termine entro il quale verrà fornita risposta definitiva.

Quali elementi deve contenere la risposta motivata ai reclami scritti: Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando nella stessa i seguenti dati essenziali:

a) il riferimento al reclamo scritto;

b) l'indicazione del nominativo del responsabile della struttura organizzativa e del call center del Gestore, cui richiedere, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;

c) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;

e) le seguenti informazioni contrattuali:

- il servizio (servizio idrico o singoli servizi che lo compongono);

- la tipologia di uso;

- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

f) l'elenco della documentazione allegata;

g) l'indicazione che in caso mancata soddisfazione rispetto alla risposta ricevuta è possibile attivare istanza di conciliazione paritetica o regionale, come disciplinato da Regolamento di tutela dell'utenza, emanato dall'Autorità Idrica Toscana;

h) nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, le informazioni per risolvere la controversia, indicando in particolare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri

organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie la cui partecipazione sia gratuita.

In caso di Reclami Scritti Multipli, si applicano le seguenti disposizioni ovvero:

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al successivo punto. Nei confronti del primo firmatario il Gestore deve provvedere alla risposta entro i termini previsti dalla Carta del S.I.I; qualora non rispettati deve provvedere alle corresponsione dell'indennizzo automatico.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi il Gestore deve provvedere alla risposta entro i termini previsti dalla Carta del S.I.I.; qualora non rispettati deve provvedere alla corresponsione dell'indennizzo automatico;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano ad uno stesso disservizio attribuibile a

cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, che abbia generato un numero di reclamo maggiore dello 0,5% degli utenti serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso la risposta mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio) e sul proprio sito internet deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applica le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

Gli obblighi del Gestore: Il Gestore deve predisporre un registro dei reclami presentati, da trasmettere annualmente all'Autorità Idrica Toscana e, almeno una volta l'anno, deve predisporre e pubblicare sul proprio sito una relazione sui reclami, con un confronto con i dati precedentemente riscontrati, raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio.

Gli Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dello standard dei livelli specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come disciplinato al punto 9 della Carta del S.I.I.

Conciliazioni: nel caso in cui l'utente risulti non soddisfatto dalla risposta ricevuta al reclamo

inoltrato o la stessa non sia pervenuta entro il tempo massimo di 25 giorni lavorativi, potrà presentare richiesta di Conciliazione presso l'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano.

Per adire a detta conciliazione può essere presentata istanza in modalità telematica attraverso lo sportello di conciliazione dell'Autorità Idrica Toscana.

In alternativa l'Utente potrà inoltrare istanza di conciliazione attraverso il Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente oppure, per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico, istanza di reclamo di secondo livello, attraverso lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente.

Per entrambe la casistiche, modalità ed informazioni sono disponibili sul sito:

www.sportelloperilconsumatore.it

AGGIORNAMENTO DATI

La tua vita cambia? Tienici aggiornati! I tuoi dati anagrafici - **tra cui recapiti telefonici, mail, indirizzi** - sono fondamentali per la certa identificazione e per la corretta gestione del servizio, per questo è importante tenere aggiornata la tua scheda anagrafica, comunicando tempestivamente al Gestore ogni sopraggiunta modifica.

MYFIORA

MyFiora è l'area clienti per gestire online le tue utenze in modo semplice e veloce. Basta un click per utilizzare tutti i servizi che ti offre: **inviare richieste, pagare fatture, controllare i consumi, segnalare un guasto** e molto altro. Puoi collegarti dal PC o dallo smartphone, ovunque e senza limiti di orario. Dai valore al tuo tempo! Registrati o accedi a MyFiora sul sito fiora.it oppure scarica l'app.

NUOVE PROCEDURE DIGITALI

Scopri le nuove procedure interamente digitalizzate: riducendo l'utilizzo della carta, AdF e gli utenti contribuiscono insieme alla salvaguardia dell'ambiente.

VOLTURA DIGITALE

Se cambi casa, ricordati di fare la voltura digitale del contratto, onde evitare bollette non dovute o fatturazioni errate per categoria contrattuale non appropriata alla tipologia di utenza. Accedi o registrati a MyFiora e segui la procedura guidata.

SUBENTRO DIGITALE

Se devi riattivare un punto di fornitura precedentemente cessato (o per cui è già presente la predisposizione), ricordati di fare il subentro digitale accedendo a MyFiora.

NUOVI MISURATORI IN TELELETTURA

In linea con quanto previsto dal decreto ministeriale n° 93/17, che disciplina i controlli e la vigilanza degli strumenti di misura in servizio, e nell'ottica di promuovere il continuo miglioramento del servizio erogato, AdF ha avviato la sostituzione massiva dei contatori per gli utenti del territorio servito. Il progetto prevede l'installazione di **misuratori di ultima generazione**, un forte investimento in **innovazione e sostenibilità** che, oltre a rispettare la normativa vigente, consente di fornire un servizio sempre più all'avanguardia ed efficiente permettendo una fatturazione basata sui consumi reali.

VANTAGGI DEI NUOVI MISURATORI

SOSTITUZIONE GRATUITA

Non riceverai alcun addebito in bolletta per il nuovo misuratore

CERTEZZA DEI CONSUMI

Il nuovo misuratore utilizza una tecnologia avanzata ad alta precisione metrologica

SCELTA GREEN

Con l'utilizzo delle auto elettriche per la telelettura contribuiamo alla salvaguardia dell'ambiente

Con il nuovo misuratore intelligente non dovrai più preoccuparti di inviare l'autolettura perché sarà automatica.

Se possiedi un misuratore non dotato di telelettura, al fine di ricevere una corretta fatturazione in linea con i tuoi consumi reali, **ricorda di inviare regolarmente l'autolettura** nei periodi indicati in bolletta.

COME CONTATTARE adf

Acquedotto del Fiora

MyFiora

Accedi all'area clienti **MyFiora**, disponibile anche in versione App per smartphone, per gestire in autonomia i tuoi contratti. Inoltre, **scaricando la App potrai anche segnalare un guasto** in modo rapido e veloce

adf per te

AdF per te è il servizio per prenotare un appuntamento con i nostri consulenti presso gli **AdF Point** di **Grosseto e Siena** oppure tramite lo **sportello digitale** in **videochiamata**.

Accedi o registrati a MyFiora
e scegli data e ora dell'appuntamento.

adf point
GROSSETO | SIENA

VIDEOCHIAMATA

SEGNALAZIONE GUASTI

Numero verde da **cellulare e fisso,**
dedicato alla segnalazione dei guasti.
Attivo **tutti i giorni h24**

800 35 69 35

ATTENZIONE AL CLIENTE

Numero verde dedicato ai servizi commerciali
per chi chiama dal **fisso**.
Attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle **9.00** alle **18.00**
e il sabato dalle **9.00** alle **13.00**

800 88 77 55

Numero dedicato ai servizi commerciali
per chi chiama da **cellulare** e dall'**estero**.
Attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle **9.00** alle **18.00**
e il sabato dalle **9.00** alle **13.00**

0564 44 88 44

fiora.it

Acquedotto del Fiora

gruppo acea

Autorità Idrica Toscana