

Premesso che la Carta dei servizi è il documento fondamentale che stabilisce i rapporti tra gestori e utenti, e considerando che i primi esercitano la loro attività in regime di monopolio, occorre che tale carta evidenzi i principi e gli aspetti fondamentali del rapporto, che non possono essere demandati ai Regolamenti

PRINCIPI FONDAMENTALI DA INSERIRE NELLA CARTA DEI SERVIZI

- 1) riconoscimento dell'acqua come bene indispensabile alla vita, e dell'accesso alla risorsa come diritto umano universale, da garantire a tutte le persone, a prescindere dalle condizioni economiche e sociali
- 2) riaffermare il principio che chi inquina paga
- 3) accoglimento della legge del 28 dicembre 2015 n.221 art 61, per garantire a TUTTI il minimo vitale di 50 litri al giorno pro capite.
- 4) tariffe calcolate tenendo conto dei componenti del nucleo familiare e non con l'esclusivo riferimento alla singola utenza
- 5) Premesso che l'AEEGSI non obbliga ad introdurre il Deposito Cauzionale, questo deve essere di un importo corrispondente alla morosità complessiva annuale riscontrata dai gestori, altrimenti va solo a costituire un fondo cassa per il gestore.
- 6) le perdite occulte, cioè un consumo superiore a quello storico, devono essere fatturate non superando il costo che il gestore sostiene per l'acquisto dell'acqua, quindi a cifre molto basse e vicine allo zero. Naturalmente in caso di perdite vanno escluse dall'addebito le quote per prestazioni non rese, come fognatura depurazione
- 7) Sostenere la necessità della comunicazione ai Comuni dei nominativi dei morosi incolpevoli

STANDARD QUALITA':

Nella sezione standard qualità del servizio idrico integrato va inserito l'impegno del gestore a garantire acqua di qualità.

Le analisi effettuate dai gestori, e pubblicate sul sito, devono essere aggiornate mensilmente, e i parametri pubblicati devono essere quelli di verifica previsti dal decreto ministeriale 31/2001

ALTRI ASPETTI

ALLACCIAMENTI E INTERVENTI DI RIPARAZIONE: nella carta dei servizi si esplicitano solo i tempi, mentre il problema principale da parte degli utenti è rappresentato dagli importi che vengono richiesti dai gestori. Gli importi dei vari interventi sono palesemente sovradimensionati, tanto da determinare un guadagno da parte dei gestori. Occorre andare ad una definizione dei costi standard.

Diventa indispensabile disciplinare anche le regole di tutti i gestori: ad esempio, per l'allaccio alla pubblica fognatura, Acquedotto del Fiora e Nuove Acque prevedono allaccio diretto alla fognatura, mentre per Publiacqua vige l'obbligo della bicamerale.

FATTURAZIONE - PERIODICITA' E CONGUAGLI: come é stato stabilito il numero minimo di fatture annue occorre stabilire anche il numero massimo, per evitare un invio eccessivo di bollette, con aggravio di costi per gli utenti.

Devono essere previsti i conguagli tariffari annuali perché il complesso della normativa che disciplina il servizio idrico prevede che si applichino gli scaglioni di consumo su base annua

MISURAZIONE CONTATORE: disciplinare come farlo. Normalmente l'addetto fa scorrere di continuo un certo quantitativo di acqua, mentre in casa l'utilizzo è discontinuo. La misurazione deve simulare quanto avviene usualmente.

CONTINUITA' SERVIZIO - TEMPI DI PREAVVISO E INTERRUZIONI: se la causa di non potabilità dell'acqua ha origine chimica e non microbiologica, anche nel caso non vi sia interruzione del flusso, non bastano i litri di erogazione previsti con l'autobotte. In caso di crisi qualitativa, il consumo di acqua non potabile non deve essere addebitato in fattura.

In caso poi di conclamata torbidità, anche se tale parametro si dice che non infici la potabilità, l'acqua non deve essere ritenuta potabile.

GUASTI ORDINARI: prevedere dei tempi massimi di riparazione della rete idrica, anche per le rotture che non comportino pericolo o interruzione del servizio

RIMBORSI E INDENNIZZI ALL'UTENTE: qualsiasi rimborso in favore dell'utente dovrà essere versato direttamente nella fattura successiva al momento del sorgere del diritto, specificando espressamente la motivazione e i dettagli del calcolo che ne determinano l'ammontare.

Vanno previsti indennizzi nel caso che la pessima qualità dell'acqua provochi danni agli elettrodomestici, e nel caso che le cause di interruzione del servizio, o la scarsa pressione, siano dovute a rotture in rete, segnalate da tempo e mai riparate.

Nel caso un servizio sia dato in concessione, come previsto dalla carta, il mancato rispetto degli standard deve essere indennizzato dal gestore che avrà poi modo di rivalersi con il concessionario.

OSSERVAZIONI SPECIFICHE PER CARTA SERVIZI GAIA

Occorre valutare il perenne disservizio che gli utenti a “lente tarata” del Gestore Gaia spa stanno subendo, essendo costretti a pagare un minimo imposto e fatturato, in assenza di contatori, con pressione insufficiente, obbligo di mantenimento serbatoio di accumulo, impianto di autoclave, consumo elettrico e relativi costi di manutenzione che non sono tra l’altro di poco conto.

Durata della autocertificazione per l'agevolazione famiglie numerose: minimo 5 anni di validità.

Obbligo di preventiva comunicazione tramite sms o lettera o equipollente, da parte di Gaia ai cittadini che hanno presentato l'ISEE, prima della sua scadenza, con preavviso di presentazione di nuovo ISEE per l'anno successivo.

Lettura bimestrale per le persone anziane e i disabili.

per il Forum Toscano Movimenti per l’Acqua

Gianfranco Morini
Rossella Michelotti