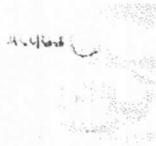


ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIAA 02986540132

# **CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE IDRICO INTEGRATO**



ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIAA 02986540132

## CARTA DEI SERVIZI IDRICI INTEGRATI

1. PRESENTAZIONE
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI
3. TUTELA DEL CLIENTE
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO
6. RECLAMI
7. RESOCONTO ANNUALE
8. RIMBORSI ED INDENNIZZI
9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO
10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI
11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE
12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI
13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI



**ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.**  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - C.C.I.A. 02986540132

## **1. PRESENTAZIONE**

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L..

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. s'impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una carta dei servizi, la presente carta dei servizi è stata adottata secondo lo schema adottato dalla Regione Lombardia con D.G.R. 8/8129.

La presente carta, avente validità biennale, è stata adottata dall'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. in data 18 dicembre 2009.

È previsto l'aggiornamento biennale della carta, con contestuale revisione degli standard. In occasione dell'aggiornamento saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori.

Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Autorità d'Ambito di riferimento prima di essere applicate e divulgate dall'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sul sito della società e degli enti locali soci.

La carta dei servizi è a disposizione di ciascun utente del servizio idrico integrato. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente all'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.:

- presso il servizio clienti, telefonando al n° **800144349**

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - C.C.I.A. 02986540132

## **2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI**

Acqua Servizi Idrici Integrati s.r.l. è una società, sita in Lenno Via Statale 20, a completa partecipazione pubblica ed esercita la gestione del servizio idrico integrato in base alla disciplina comunitaria del c.d. affidamento in house, che fa sì che la società non sia un'entità distinta dai Comuni soci, ma un braccio operativo organizzato in forma industriale per la corretta e professionale gestione degli impianti di depurazione, delle reti acquedotti siche e del servizio fognatura. La società è nata nel 2006 su iniziativa dell'Unione dei Comuni della Tremezzina e dei Comuni di Menaggio e Plesio, e ha assunto sin dal luglio 2006 la gestione dell'impianto di Depurazione di Menaggio e dei sollevamenti a servizio del Comune di Menaggio, Plesio e dei Comuni di Griante, Tremezzo, Mezzegra e di parte del Comune di Lenno. Operando con una struttura amministrativa molto snella, sono successivamente entrati nella società molti altri comuni e sin dal 2007, è stata avviata la gestione degli impianti di depurazione di Carlazzo, Val Solda, ed in seguito di Porlezza, Faggeto Lario, Pognana Lario, Nesso, Veleso, Bellagio, Carate Urio, e da ultimo Gravedona e per conto del costruttore l'impianto di Colonno. Nel corso del 2008 la società ha avviato altresì la gestione delle reti acquedottistiche della Tremezzina, di Porlezza e di Bellagio.

Attualmente fanno parte numerosi comuni, l'elenco è riportato in coda al presente documento.

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione i cui componenti, in quanto amministratori locali non percepiscono alcun emolumento e retribuzione, si avvale di un Direttore Generale con esperienza ultra trentennale nel settore e di una struttura di personale snella ma efficace.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto per i Comuni in cui viene erogato il servizio, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);



ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIAA 02986540132

c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.

L'Azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

#### **Continuità**

Costituisce impegno prioritario dell'azienda erogatrice del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

#### **Partecipazione**

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'azienda erogatrice del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

#### **Cortesia**

L'erogatore del servizio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

### **Efficacia ed efficienza**

L'erogatore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## **3. TUTELA DEL CLIENTE**

### **Accessibilità al servizio**

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, l'Azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. garantisce le seguenti modalità:

#### **SERVIZIO ACCESSO**

Ufficio relazioni con l'utenza

\_ indirizzo: **Lenno-Via Statale 20**

\_ denominazione ufficio: **ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.**

\_ giorni e orari di apertura: **dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30**

**Dal Martedì al giovedì dalle 15.00 alle 17.00**

\_ telefono: **800144349** (numero gratuito per l'utente)

\_ fax: **0344-56060.**

\_ e-mail: **servizi.idrici@gmail.com**

Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

\_ informazioni su bollette;

\_ allacciamento acquedotto - per i soli comuni dell'Unione dei Comuni della Tremezzina

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente di minuti cinque, in funzione della tipologia di sportello

Acqua

**ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.**  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - C.C.I.A. 02986540132

### **Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza**

Gli utenti possono chiamare il numero 0344-5583990, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dal Martedì al giovedì dalle 15.00 alle 17.00 (esclusi sabati e festivi)

In particolare, telefonicamente è possibile:

- \_ chiedere informazioni su bollette e utenze;
- \_ chiedere informazioni su modalità di allacciamento al servizio acquedotto.
- \_ richiedere preventivi
- \_ richiedere appuntamenti
- \_ Segnalare anomalie

La società risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro trenta giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo all'erogatore) (il tempo di risposta non può essere superiore a 30 giorni).

### **Servizio di consulenza utenti**

L'Azienda Acqua Servizi Idrici Integrati s.r.l. svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono:

- \_ risparmio idrico
- \_ analisi chimiche

Il prezziario con il dettaglio dei costi è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile accedere a tale servizio telefonicamente tramite il numero 0344-5583990 o per iscritto all'indirizzo [servizi.idrici@gmail.com](mailto:servizi.idrici@gmail.com)

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale dell'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 2 ore.

### **Continuità del servizio**

L'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile 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 stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. L'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. L'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. riconosce agli utenti un risarcimento nel caso di mancanza del servizio sostitutivo pari ad Euro 50,00 per ogni giorno.

### **Deroghe**

Per il calcolo dei tempi di sospensione del servizio di cui al paragrafo precedente non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità della Società che di fatto impediscono o condizionano le attività dello stesso. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

-Eventi di carattere eccezionale esterni alla Società o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, alluvioni, eventi franosi e climatici particolari (gelo, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica ecc.)

### **Tempi di preavviso di interventi programmati e durata**

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore.

### Pronto intervento

L'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il numero 800144349.

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dall'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.:

- \_ il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 4 ore;
- \_ il tempo massimo dalla segnalazione di primo intervento, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 4 ore;
- \_ il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 4 ore;
- \_ il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- \_ il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 4 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfetario pari a € 20,00.

### Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Autorità comunale, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- \_ invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- \_ utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- \_ limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- \_ turnazione delle utenze.

#### 4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

##### **Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto**

È il tempo massimo (espresso in giorni di lavorativi/calendario) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 10 giorni dalla richiesta

Il preventivo contiene:

- \_ Corrispettivi con componenti di costo
- \_ Documentazione necessaria per l'attivazione del servizio
- \_ schema del contratto di fornitura

##### **Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica**

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (compresa/esclusa l'installazione del contatore) nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 10 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

##### **Attivazione e riattivazione del servizio**

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.



ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIAA 02986540132

Livello di qualità: 10 giorni per l'attivazione e 10 giorni per la riattivazione (indicare il tempo di riattivazione nel caso di sospensione per morosità se differente da quanto precedentemente indicato).

#### **Cessazione del servizio**

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 10 giorni dalla richiesta.

#### **Rilevazione consumi**

La lettura dei contatori avviene con frequenza annuale mediante autolettura. L'autolettura può essere comunicata a ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. consegnando l'apposito modulo presso gli uffici siti in Lenno Via Statale 20 o per via telematica all'indirizzo mail servizi.idrici@gmail.com

#### **Verifiche funzionalità del contatore**

L'utente, in contraddittorio con i tecnici di ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L., può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 15 giorni. L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento. ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 4 giorni dalla medesima.

In caso di idoneità del contatore è dovuto il costo di Euro 20,00.

Nel caso in cui è necessario procedere alla sostituzione e risarcimento in caso di superamento dei limiti di tolleranza stabiliti. La ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità ove sia determinabile; in caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare i 365 giorni.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente.

### **Verifica del livello di pressione**

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, tale verifica sarà effettuata entro 4 giorni dalla richiesta della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 5, l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. comunicherà all'utente i risultati della verifica entro 4 giorni dalla medesima.

### **5. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L., coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

#### **Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile**

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. L'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. è tenuta a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

Parametri Unità di misura Valore rilevato Valori di riferimento

Parametri	Unità di misura	Valore rilevato	Valori di riferimento
durezza totale	°F	20,5	-
Na+	mg/l	3,4	200
K+	mg/l	1,48	-
Se++	mg/l	<1	10
Ca++	mg/l	70,9	-
Mg++	mg/l	9,7	-
HCO-	mg/l	179	-
SO-	mg/l	32,5	250
NO-	mg/l	13,9	50
F-	mg/l	0,25	1,5
Cl-	mg/l	6,4	250
pH	mg/l	8,1	da 6,5 a 9,5
residuo fisso a 180°C	mg/l	260	1500
nitriti	mg/l	0,010	0,50
ammoniaca	mg/l	assente	0,50
cloruri	mg/l	6,4	250

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione con la seguente frequenza trimestrale, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere la società ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. e senza costi per l'utente.

#### Portata di esercizio

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. garantisce non meno di 0,03 l/s per ogni unità abitativa, riferita al punto di consegna.

#### Pressioni minima e massima

La pressione minima di esercizio è riferita al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato e risulta pari a 3,00 kg/cm<sup>2</sup>;

la pressione massima al livello del piano stradale e risulta pari a 4,00 kg/cm<sup>2</sup>.

#### 6. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIAA 02986540132

cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

a) reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli uffici siti in Lenno Via Statale 20. Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

b) reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo Lenno-Via Statale 20, anche via fax al numero 0344-5583990 o mail: servizi.idrici@gmail.com

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo può essere richiesto al seguente indirizzo di posta elettronica servizi.idrici@gmail.com. I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati all'indirizzo sopraccitato e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte dell'Azienda decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa. Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del

referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. erogatrice del servizio possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'utente.

## 7. RESOCONTO ANNUALE

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. predispone annualmente entro 31Marzo un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

L'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo
- b) l'autore del reclamo
- c) la data di invio della risposta motivata
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- e) la soluzione del problema e la data della stessa
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

## 8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. riconosce agli utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore, dei seguenti standard:

### Standard Rimborso

Standard	Rimborso
Ritardo nella risposta alle richieste scritte	€ 10,00.=
Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	€ 10,00.=
Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati	€ 10,00.=
Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	€ 10,00.=
Ritardo sul tempo di preventivazione	€ 10,00.=
Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura	€ 10,00.=
Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio	€ 10,00.=
Ritardo sul tempo di cessazione del servizio	€ 10,00.=
Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata)	€ 10,00.=
Errori di fatturazione	€ 10,00.=

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'utente dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento provvede alla sua trasmissione (posta, fax e-mail). Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'azienda sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente in o comunque di tutte le informazioni in esso previste. Se l'azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna (indicare quale). In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

### **Casi di esclusione del diritto all'indennizzo**

L'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre l'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dall'erogatore ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L., questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

### **9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO**

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità annuale. Le fatture emesse possono essere emesse in base a contenere sia i consumi reali i consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura viene emessa una fattura di congruaggio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi; l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 20 giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione), per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6. Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti entro 30 giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione. La rettifica

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIIA 02986540132

della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa richiesta da parte dell'utente.

#### **Descrizione della bolletta**

Devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, dettaglio della parte della tariffa di competenza del gestore proprietario della rete e degli impianti e della parte di competenza dell'erogatore, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora nella misura degli interessi legali senza alcun altro avviso.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. Trascorsi 30 giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. costituirà il cliente in mora. Trascorsi ulteriori 30 giorni senza che alcun pagamento sia effettuato, il servizio verrà sospeso. Il cliente riceverà il preavviso di sospensione del servizio almeno 30 giorni prima.

Di tale sospensione deve esserne data comunicazione al Sindaco del Comune. Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa. In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.



**ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.**  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIAA 02986540132

#### **10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI**

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dall'azienda ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L., in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e al d.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:

**Acqua Servizi Idrici Integrati srl**

**Lenno- Via Statale 20**

**Fax 0344-56060**

**E-Mail: [servizi.idrici@gmail.com](mailto:servizi.idrici@gmail.com)**

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte di ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L. devono essere denunciati dall'utente all'Autorità d'Ambito.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

#### **11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE**

Pronto intervento	Numero : 800144349
Richiesta rimborso	Numero: 0344.5583990
Chiarimenti bollette	Numero: 0344.5583990
Comunicazione Letture Contatori	E mail <a href="mailto:servizi.idrici@gmail.com">servizi.idrici@gmail.com</a>
Segnalazioni varie ( guasti, perdite ecc.)	Numero: 8001443492

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.

Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20

Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060

P.I. - CCTIA 02986540132

**12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI**  
(da compilare nelle parti di interesse)

Spett. Azienda Acqua Servizi Idrici Integrati srl  
Via Statale 20  
22016 LENNO (CO)  
Fax: 0344.5583990  
E-Mail: [servizi.idrici@gmail.com](mailto:servizi.idrici@gmail.com)

Io sottoscritto/a nome \_\_\_\_\_ cognome \_\_\_\_\_  
indirizzo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ telefono: \_\_\_\_\_

**PARTE PRIMA: RECLAMI**

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

A	<input type="checkbox"/>	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
B	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
C	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
D	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
E	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di preventivazione
F	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
G	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
H	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
I	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
L	<input type="checkbox"/>	Errori di fatturazione
M	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:
N	<input type="checkbox"/>	Note al reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi):

- via fax al seguente numero: \_\_\_\_\_
- via e-mail al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_
- con lettera al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ACQUA

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIA 02986540132

**PARTE SECONDA: RIMBORSI**

(Per i reclami della Parte Prima lettere A, B, C, D, E, F, G, H, I e L è previsto un rimborso automatico.

Barrare la modalità di pagamento prescelta]

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

- **Assegno circolare** inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

- **Bonifico bancario:**

Banca (nome e sede) \_\_\_\_\_

IBAN \_\_\_\_\_

beneficiario: \_\_\_\_\_

- **Bonifico postale:**

posta (sede) \_\_\_\_\_

CAB \_\_\_\_\_ ABI \_\_\_\_\_ CIN \_\_\_\_\_ C/C n. \_\_\_\_\_

- **Pagamento allo sportello:**

Banca dell'Azienda \_\_\_\_\_

indirizzo: \_\_\_\_\_

orari: \_\_\_\_\_

NOTE:

**PARTE TERZA: SEGNALAZIONI**

Desidero presentare la seguente segnalazione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

caro cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse all'Azienda Acqua Servizi Idrici Integrati s.r.l. in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Azienda Acqua Servizi Idrici Integrati s.r.l.-Lenno – Via Statale 20;
- via fax al numero: 0344-56060 Acqua Servizi Idrici Integrati s.r.l.;
- via mail al seguente indirizzo: servizi.idrici@gmail.com Azienda Acqua Servizi Idrici Integrati s.r.l..

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: [www.ors.regione.lombardia.it](http://www.ors.regione.lombardia.it),

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.

Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20

Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060

P.I. - CCIAA 02986540132

**13.1. Dati relativi all'intestatario**

**1. Genere**

Maschio  Femmina

**2. La preghiamo di indicare la sua età**

da 18 a 24  da 25 a 34  da 35 a 44  da 45 a 54  da 55 a 64  oltre 65

**3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio**

nessuno  licenza elementare  licenza media inferiore  licenza media superiore  laurea

**4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia**

1 (da solo)  2  3  4  oltre 4

**5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione**

<input checked="" type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Casalingo	<input type="checkbox"/> Pensionato/a	<input type="checkbox"/> Operaio/a
<input type="checkbox"/> Impiegato/a	<input type="checkbox"/> Insegnante	<input type="checkbox"/> Funzionario/Quadro	<input type="checkbox"/> Dirigente
<input type="checkbox"/> Libero professionista	<input type="checkbox"/> Commerciante	<input type="checkbox"/> Imprenditore	<input type="checkbox"/> Altro

**13.2 Percezione della qualità**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti										

**13.3 Attese**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti										

**ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.**

Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20

Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060

P.I. - CCIAA 02986540132

**13.4 Rapporto col cliente**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.)										
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)										

**13.5 Accessibilità alle informazioni**

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

**13.6 Servizio offerto**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene										

**13.7 Reclami**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1 = valutazione bassa, 10 = valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.

Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20

Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060

P.I. - CCIAA 02986540132

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda, all'Autorità d'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell'Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.

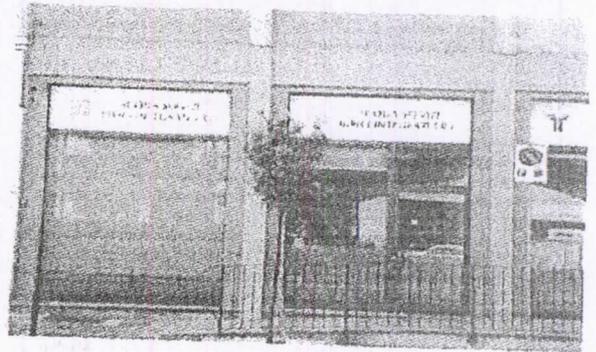
ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.

Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20

Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060

P.I. - CCIAA 02986540132

## ***Acqua Servizi Idrici Integrati srl***



### **La nostra sede**

Lenno, Via Statale, 20

Tel 0344-5583990

fax 0344-56060

n. verde 800144349

E Mail [servizi.idrici@gmail.com](mailto:servizi.idrici@gmail.com)

Orari di apertura al pubblico:

\_ giorni e orari di apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30

dal Martedì al giovedì dalle 15.00 alle 17.00

### **Consiglio di Amministrazione**

*Bruno Bordoli – Presidente*

*Alberto De Maria*

*Francesco Dotti*

**Direttore Generale**

*Giuseppe Barbaro*

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.  
Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20  
Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060  
P.I. - CCIAA 02986540132

### I nostri servizi

- Gestione depuratore di Porlezza
- Gestione depuratore Carlazzo
- Gestione depuratore Val Solda
- Gestione depuratore di Menaggio
- Gestione sollevamenti Tremezzina
- Gestione sollevamenti Menaggio
- Gestione depuratore Nesso
- Gestione depuratore Pognana Lario
- Gestione depuratore Faggeto Lario
- Gestione depuratore Gravedona
- Gestione Sollevamenti San Siro
- Gestione depuratore Carate Urio
- Gestione impianto Veleso
- Gestione rete acquedottistica Tremezzina - Comuni di Colonno, Lenno, Ossuccio, Tremezzo, Mezzegra e Griante
- Gestione rete acquedottistica Porlezza

ACQUA SERVIZI IDRICI INTEGRATI S.R.L.

Sede legale: 22016 Lenno - Via Statale 20

Tel. 0344 5583990 fax 0344 56060

P.I. - CCIAA 02986540132

Gestione impianto emungimento Menaggio

### I nostri soci

COMUNE	SOCIO	% PART	CAPITALE SOCIALE
Comune di	Pianello del Lario	2,11	981,00
Comune di	Musso	2,08	965,00
Comune di	Cremia	1,51	703,00
Comune di	Stazzona	1,35	625,00
Comune di	Dongo	7,52	3492,00
Comune di	Consiglio Rumo	2,50	1161,00
Comune di	Gravedona	5,75	2673,00
Comune di	Germasino	0,49	228,00
Comune di	Domaso	3,06	1421,00
Comune di	Vercana	1,56	723,00
Comune di	Dosso del Liro	0,57	266,00
Comune di	Argegno	1,48	687,00
Comune di	Dizzasco	1,21	563,00
Comune di	Blessagno	0,56	262,00
Comune di	Cerano d'Intelvi	1,16	538,00
Comune di	San Fedele Intelvi	3,63	1687,00
Unione dei Comuni	della Tremezzina	13,18	6124
Comune di	Menaggio	6,60	3066
Comune di	Plesio	1,74	810
Comune di	Carlazzo	5,93	2755
Comune di	San Siro	3,76	1745
Comune di	Valsolda	3,38	1571
Comune di	Bene Lario	0,66	307
Comune di	Grandola ed Uniti	2,66	1235
Unione dei Comuni	Lario e Monti	7,05	3276
Comune di	Carate Urio	2,52	1173
Comune di	Porlezza	9,18	4266
Comune di	Bellagio	6,22	2891
Comune di	Pigra	0,58	270,00

**DELIBERAZIONE 28 FEBBRAIO 2013  
87/2013/R/IDR**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI  
OBBLIGATORIE INERENTI LA REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ DEGLI UTENTI FINALI  
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DISPOSIZIONI URGENTI IN MATERIA DI UTENZE  
NON DISALIMENTABILI**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 28 febbraio 2013

**VISTI:**

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000 che istituisce un "quadro per l'azione comunitaria in materia di acque";
- l'articolo 7, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.;
- la legge 5 gennaio 1994, n. 36 (di seguito: legge 36/94);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 (di seguito: d.lgs. 31/01), come modificato dal decreto legislativo 2 febbraio 2002, n. 27;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (di seguito: d.lgs 152/06);
- la legge 18 giugno 2009, n. 69;
- il decreto legge 13 maggio 2011 n. 70 (di seguito: decreto legge 70/11), come convertito nella legge 12 luglio 2011 n. 106 e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 21 (di seguito: decreto legge 201/11);
- il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, come convertito in legge dall'articolo 1 della legge 24 marzo 2012, n. 27 e, in particolare, l'articolo 8;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, Disposizioni in materia di risorse idriche (di seguito: d.P.C.M. 4 marzo 1996);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas attinenti

- alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19, del decreto-legge del 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 30 ottobre 2009, GOP 46/09;
  - la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2012, 29/2012/A/IDR;
  - la deliberazione dell'Autorità 1 marzo 2012, 74/2012/R/IDR (di seguito: deliberazione 74/2012/R/IDR);
  - la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 585/2012/R/IDR (di seguito: deliberazione 585/2012/R/IDR) e s.m.i.;
  - la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 586/2012/R/IDR (di seguito: deliberazione 586/2012/R/IDR);
  - la deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 87/2013/R/IDR (di seguito: deliberazione 86/2012/R/IDR); deposito cauzionale
  - il documento per la consultazione 204/2012/R/IDR del 22 maggio 2012, recante "Consultazione pubblica per l'adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici" (di seguito documento per la consultazione 204/2012/R/IDR);
  - il documento per la consultazione 290/2012/R/IDR del 12 luglio 2012, dal tema "Consultazione pubblica per l'adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici – Il metodo tariffario transitorio" (di seguito documento per la consultazione 290/2012/R/IDR).

**CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 481/95, stabilisce che l'Autorità emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione;
- l'articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede che le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio predisposto dal soggetto esercente il servizio;
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all'Autorità "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", precisando che tali funzioni "vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481" e sopprimendo contestualmente l'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua;
- l'articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012 precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito complessivamente indicato come: SII) deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziario;
- l'articolo 3, comma 1, del citato d.P.C.M. 20 luglio 2012 descrive puntualmente

le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite *ex lege* all'Autorità;

- sono pervenuti all'Autorità segnalazioni e reclami degli utenti finali del SII nei confronti dei propri gestori, aventi ad oggetto diversi aspetti del rapporto di fornitura, tra cui l'avvio di procedure di morosità, fino alla sospensione della fornitura, in assenza di un adeguato preavviso all'utente e/o in presenza di reclami o richieste di chiarimento sulla fatturazione o di richieste di rateizzazione del pagamento a cui i gestori non avevano fornito riscontro; e che in alcuni casi tali procedure riguardavano forniture al servizio di categorie di utenza particolarmente sensibili, quali strutture di assistenza sanitaria;
- con la deliberazione 74/2012/R/IDR è stato avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti tariffari e per l'avvio delle attività di raccolta dati e informazioni in materia di servizi idrici;
- con il documento per la consultazione 204/2012/R/IDR l'Autorità ha presentato i primi orientamenti in tema di regolazione tariffaria del servizio idrico, affrontando alcune problematiche, la cui soluzione è propedeutica a qualsiasi regime di regolazione del servizio; e che nel medesimo documento per la consultazione 204/2012/R/IDR sono stati altresì affrontati alcuni temi attinenti alla tutela del consumatore e alla qualità del servizio, evidenziando alcuni aspetti critici;
- alla consultazione di cui al precedente alinea hanno partecipato un numero elevato di soggetti portatori di interessi diversi, i cui contributi hanno evidenziato alcune problematiche diffuse nel rapporto utente-gestore del servizio, tra cui quelle legate al fenomeno della morosità.

#### CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- la sospensione della fornitura per morosità si ricollega al più generale istituto della eccezione di inadempimento, prevista dall'articolo 1460 del codice civile, che consente al contraente di rifiutarsi di adempiere alla propria prestazione laddove l'altro non adempia, o non offra di adempiere la propria, salva la contrarietà a buona fede; e che relativamente ai contratti di somministrazione l'articolo 1565 del codice civile stabilisce che: *"Se la parte che ha diritto alla somministrazione è inadempiente e l'inadempimento è di lieve entità, il somministrante non può sospendere l'esecuzione del contratto senza dare congruo preavviso"*;
- il d.P.C.M. 4 marzo 1996, nel definire i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale prevede, tra l'altro, che:
  - il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente;
  - il gestore assicura, in tempi da definire in convenzione, risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto;
- il d.P.C.M. 29 aprile 1999, nella scheda relativa alla gestione del rapporto contrattuale, prevede, tra l'altro, che:
  - in caso di morosità è prevista la sospensione del servizio e che i gestori indicano i mezzi con cui l'utente è preavvisato e le modalità per evitare la sospensione; tale preavviso non può essere inferiore a 20 giorni;

- i gestori definiscono, nelle carte aziendali, una procedura di reclamo e che il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire i tempi entro cui provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate entro il termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo;
- i Regolamenti di servizio applicati dai diversi gestori, contengono previsioni differenziate sia in tema di conseguenze del ritardato o mancato pagamento e di procedure di morosità, sia in tema di diritto alla rateizzazione;
- la gestione della sospensione dell'erogazione del servizio idrico per morosità risulta particolarmente problematica nei casi in cui la disalimentazione, qualora adottata come misura di tutela del proprio credito da parte del gestore, possa pregiudicare la fruizione di un servizio che riveste carattere di essenzialità;
- la ricezione di bollette contenenti conguagli per consumi elevati, può dare luogo a difficoltà nel pagamento in un'unica soluzione; e che tali conguagli possono talvolta derivare dalla mancata raccolta del dato di misura o da circostanze non imputabili all'utente finale.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- l'Autorità ha approvato, con deliberazione 586/2012/R/IDR, la prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato prevedendo, tra l'altro, che la bolletta informi l'utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità;
- l'Autorità ha approvato, con deliberazione 585/2012/R/IDR, il metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013 e che, in sede di definizione del medesimo MTT, l'Autorità ha:
  - ritenuto che il tema della rischiosità del servizio debba essere affrontato in un contesto più ampio della sola metodologia tariffaria con regolazioni specifiche che allochino i costi ai soggetti che li generano e che, per questo, sia utile prevedere che, in prospettiva, altre regolazioni come quella relativa alla morosità o al deposito cauzionale possano concorrere in maniera sinergica alla risoluzione del problema;
  - ritenuto che, nell'ambito dei successivi affinamenti del quadro regolatorio, a fronte della identificazione e valorizzazione di altri parametri e meccanismi a copertura del rischio, in modo complementare possano essere contestualmente rivisti quelli utilizzati nella metodologia tariffaria transitoria, al fine di evitare duplicazioni di oneri per l'utente;
  - in tema di revisione e adeguamento delle convenzioni, stabilito che sono inefficaci le clausole contrattuali e gli atti che regolano i rapporti tra gestori e autorità competenti incompatibili con la deliberazione 585/2012/R/IDR, se non modificate nei termini ivi previsti;
- con deliberazione 86/2013/R/IDR, l'Autorità ha emanato la disciplina del deposito cauzionale, ritenendo, tra l'altro, che le eventuali forme di copertura dei rischi connessi alla non disalimentabilità di particolari categorie di utenza possano essere definite in sede di regolazione delle conseguenze della morosità e che l'individuazione e regolamentazione, a regime, delle utenze non disalimentabili richiede il coinvolgimento degli Enti d'ambito e delle altre istituzioni competenti.

#### RITENUTO CHE:

- pur non essendo in discussione il legittimo utilizzo, da parte del gestore, dei mezzi messi a disposizione dell'ordinamento in presenza di una perdurante morosità, occorre tenere conto che oggetto della fornitura è un "bene" la cui essenzialità è pacificamente riconosciuta e che pertanto occorre:
  - a) individuare misure atte a salvaguardare la fruibilità, per le utenze domestiche, di un minimo vitale del servizio,
  - b) assicurare una particolare protezione agli utenti finali nei casi in cui, per le loro particolari condizioni o caratteristiche, la mancata erogazione potrebbe comportare un pregiudizio per la salute;
  - c) assicurare che l'eventuale sospensione della fornitura avvenga in un quadro di regole certe, in cui l'utente finale sia adeguatamente informato dell'esistenza della morosità, della necessità di sanarla e delle conseguenze del perdurante inadempimento;
  - d) assicurare che il gestore abbia, a sua volta, adempiuto ai propri obblighi nei confronti dell'utente, compreso l'aver risposto in maniera motivata ad eventuali contestazioni sul servizio erogato;
  - e) assicurare che l'utente finale, in determinate fattispecie, possa far fronte al pagamento di bollette particolarmente elevate fruendo di piani di rateizzazione, secondo modalità non lasciate alla discrezionalità del gestore;
- sia pertanto necessario avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti in tema di definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie per la gestione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato, con efficacia su tutto il territorio nazionale;
- con riguardo alla particolare protezione agli utenti di cui alla lettera b) del precedente alinea, sussistano le condizioni di urgenza per stabilire che, nelle more dell'adozione dei provvedimenti di cui al precedente alinea, i gestori non possano procedere alla sospensione del servizio delle utenze relative a attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole, e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando, a parità di costo riconosciuto, eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio;
- debbano essere altresì definite, con successivo provvedimento, le modalità che concorrano alla copertura, secondo meccanismi incentivanti, degli oneri sostenuti dai gestori relativi alla morosità degli utenti non disalimentabili, prevedendo, nel contempo, misure finalizzate al contenimento di tali oneri

#### DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti in tema di definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie per la gestione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato;

2. di individuare il responsabile del procedimento nel Capo dell'Ufficio Speciale Tariffe e Qualità dei Servizi Idrici, conferendo al medesimo mandato per l'acquisizione di tutte le informazioni e gli elementi di valutazione utili, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento;
3. di rendere disponibili, qualora sia ritenuto opportuno in relazione allo sviluppo del procedimento, documenti per la consultazione contenenti schemi di provvedimenti in materia;
4. di fissare entro 180 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento il termine per la conclusione del procedimento;
5. di stabilire che, nelle more dell'adozione dei provvedimenti di cui al punto 1, i gestori non possono procedere alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio;
6. di stabilire che le clausole contrattuali e gli atti che regolano i rapporti tra gestori e autorità competenti, incompatibili con il presente provvedimento, sono inefficaci a far data dell'entrata in vigore del presente provvedimento;
7. di estendere l'efficacia del presente provvedimento e degli atti conseguenti a tutte le gestioni del servizio idrico integrato, operanti sul territorio nazionale;
8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

28 febbraio 2013

Il PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*

170/902  
15/7/4

---

Acquaservizi S.r.l.

Da: UTILITEAM [info@utiliteam.it]  
Inviato: venerdì 12 aprile 2013 12.01  
A: servizi.idrici@gmail.com  
Oggetto: Raccolta dati morosità

Gentile Referente Aziendale,

**L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas** ha di recente richiesto:

- a tutti i gestori del SII di inoltrare, entro il **10 maggio 2013**, i prospetti della raccolta dati avviata nell'ambito dei procedimenti per la definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie per la gestione della morosità e per la definizione di modalità di riconoscimento di eventuali oneri di morosità sostenuti, utilizzando la modulistica e le modalità definite dall'AEEG stessa;
- a tutte le imprese attualmente iscritte all'Anagrafica Operatori di comunicare entro il **30 aprile 2013** le informazioni relative alla struttura proprietaria, tramite la piattaforma web, in ottemperanza alla delibera 96/2013/A.

Sperando che il presente messaggio Le sia gradito, con l'occasione porgiamo distinti saluti.

---

**utiliteam**  
UNA SQUADRA PER LE UTILITIES

**La Direzione**

**Milano** Tel. +39 (02) 42292302 Fax +39 (02) 47770722

**Padova** Tel. +39 (049) 685867 Fax +39 (049) 8806424

**Bolzano** Tel. +39 (335) 77912374

Utiliteam CO srl | [www.utiliteam.it](http://www.utiliteam.it) | [info@utiliteam.it](mailto:info@utiliteam.it)

Se non vuole più ricevere comunicazioni da parte di **utiliteam** clicchi qui

