

PARTE SECONDA –

Premessa

4. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza

- 4.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio a cquedotto
- 4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di a cquedotto
- 4.3 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di a cquedotto
- 4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- 4.5 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità
- 4.6 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- 4.7 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura
- 4.8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura
- 4.9 Verifiche tecniche sui contatori
- 4.10 Verifica del livello di pressione
- 4.11 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 4.12 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

5. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnico-economica del servizio

- 5.1 Continuità del servizio
- 5.2 Pronto intervento
- 5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
- 5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 5.5 Durata delle sospensioni programmate
- 5.6 Crisi di scarsità idrica
- 5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- 5.8 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
- 5.9 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile
- 5.10 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile
- 5.11 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 5.12 Controllo e pulizia della rete fognaria
- 5.13 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione
- 5.14 Valutazione della qualità del servizio
- 5.15 Indennizzi automatici
- 5.16 Applicazione della tariffa

ALLEGATI

- A - Fattura tipo
- B - Indicatori di qualità del servizio e relativo indennizzo automatico in caso di inadempienza
- C - Standard generali
- D - Elenco associazioni dei consumatori della Provincia di Varese
- E - Modulo unico per rimborsi, redami e segnalazioni
- F - Orari sportello Utente

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI

1. INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta del servizio, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati da Prealpi Servizi nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di redamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che Prealpi Servizi si impegna a rispettare.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti e consegnata a ciascun nuovo Utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet di Prealpi Servizi e messa a disposizione c/o gli sportelli. In generale, quanto stabilito dalla Carta dei Servizi deve essere applicato anche alle sottoutenze (es. utenti condominiali con contatori divisionali).

1.2 Validità della Carta del Servizio

La Carta ha validità annuale e pertanto è soggetta a revisione ad ogni rinnovo. Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali sue revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nella Carta stessa. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da Enti che abbiano competenza in materia e Associazioni dei Consumatori. È da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati nei Comuni nei quali il servizio idrico è gestito direttamente da Prealpi Servizi.

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

Prealpi Servizi srl con sede in Via Peschiera n°20, 21100 Varese, è una società interamente pubblica costituita nel dicembre del 2008. L'attività dell'azienda è legata alla tutela e al risanamento dell'ambiente e in particolare alla **gestione del servizio idrico integrato (SII)**, che è, secondo la definizione legislativa, "costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Per quanto riguarda l'**erogazione d'acqua potabile**, Prealpi Servizi gestisce attualmente, per conto della Provincia di Varese, i due acquedotti provinciali di Barza e dell'Amona e, su incarico dei rispettivi comuni, i pozzi e le reti di distribuzione di Tradate, Gerenzano e Vengono Superiore. In tutto, i Comuni serviti sono 26, per una popolazione di oltre 100.000 abitanti e un'erogazione annua di circa 6.000.000 metri cubi d'acqua potabile.

La Società gestisce direttamente ventidue depuratori biologici per il **trattamento degli scarichi fognari civili e industriali**, nelle aree dei Comuni di Besozzo, Cairate, Cantello, Casalzuigno, Cittiglio, Cocquio Trevisago, Daverio, Ferrera, Gomate Olona, Laveno Mombello, Leggiuno, Luino, Maccagno, Monvalle, Olgiate Olona, Origgio, Porto Valtravaglia, Saltrio, Travedona Monate, Sant'Antonino Ticino - Lonate Pozzolo, Varese Lago - Gavidate, Varese Olona - Varese. Ogni anno gli impianti affidati a Prealpi Servizi depurano oltre 100 milioni di metri cubi di reflui fognari, restituendoli all'ambiente sotto forma d'acqua pulita secondo i severi parametri stabiliti dalla vigente normativa; rimuovono circa 50.000 tonnellate di sostanze inquinanti; servono una

popolazione pari a 700.000 abitanti equivalenti ed hanno una potenzialità complessiva di 960.000 abitanti equivalenti.

Prealpi Servizi ha in affidamento tutti i collettori che convogliano i liquami ai depuratori sopraccitati, per una lunghezza totale di circa 400 chilometri, lungo il cui percorso si trovano 61 stazioni di sollevamento. I controlli e le manutenzioni vengono effettuati con mezzi e personale proprio.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Prealpi Servizi tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi da parte delle persone disabili. Prealpi Servizi si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Prealpi Servizi ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Prealpi Servizi deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n°146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.4 Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti di Prealpi Servizi viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Prealpi Servizi favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere da Prealpi Servizi le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i. e dal D.P.R. 12/4/2006, n. 184. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 19/8/2005, n. 195.

2.5 Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio sarà erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Cortesia

Prealpi Servizi garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di **tesserino di riconoscimento visibile**.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Prealpi Servizi, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8 Privacy

Prealpi Servizi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

2.9 Qualità e tutela ambientale

Prealpi Servizi è certificata per la "Gestione del ciclo idrico integrato" (ISO 9001:2008) e per la "Depurazione acque reflue urbane e smaltimento dei relativi rifiuti speciali non pericolosi" (ISO 14001:2004); inoltre, i quattro principali impianti di depurazione in gestione hanno le certificazioni EN1131 e OH1001, quest'ultima relativa alla sicurezza sul lavoro.

Queste certificazioni garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione della qualità e dell'ambiente tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e volto ad assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti in conformità alle norme ambientali e di sicurezza.

2.10 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore che viene consegnato in copia a tutti i clienti all'atto della stipula.

3. INDICATORI GENERALI¹

3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Prealpi Servizi definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, e effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. **L'elenco completo degli sportelli aperti al pubblico con i relativi orari di apertura è disponibile sul sito internet (www.prealpiservizi.it), sulla fattura, chiamando i numeri telefonici come indicato nell'allegato F e sulla pagina 530 del Televideo di Rete 55.**

¹ Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo di Prealpi Servizi. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

Gli sportelli fisici debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'Utenza nel territorio e nell'articolazione della fascia oraria devono essere assicurati orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Prealpi Servizi pubblica non solo in bolletta ma anche sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Prealpi Servizi provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'Utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici

- Tempo medio giornaliero: 15 *minuti*
- Tempo massimo: 30 *minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà di Prealpi Servizi, e in funzione della tipologia di sportello sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente – Servizio informazioni

Servizio telefonico informazioni:

- Prealpi Servizi attiva un servizio telefonico per informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, redami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc.;

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Prealpi Servizi si impegna inoltre, a verificare la possibilità di poter svolgere in futuro pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet.

3.4 Tempo di attesa al telefono

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: 4 *minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà di Prealpi Servizi ne sarà data comunicazione agli utenti.

3.5 Facilitazioni per Utenti particolari

Prealpi Servizi rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli facilitazioni per Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche).

3.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente

Prealpi Servizi si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento. All'Utente è richiesta la disponibilità per l'intera durata di tale fascia oraria.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 2 ore, salvo diverso accordo tra Prealpi Servizi ed Utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti, Prealpi Servizi è tenuta a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, Prealpi Servizi fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. Sia Prealpi Servizi che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

3.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Prealpi Servizi si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Prealpi Servizi si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3.9 Servizi di consulenza agli Utenti

Prealpi Servizi rende noti i settori per i quali viene offerto agli Utenti un servizio di consulenza (risparmio idrico, analisi chimiche, etc.) e le modalità di accesso al servizio.

3.10 Semplificazione delle procedure

Prealpi Servizi provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.11 Informazione agli Utenti

Prealpi Servizi si impegna ad informare costantemente gli Utenti sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Prealpi Servizi si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli Utenti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

Prealpi Servizi, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con i Comuni, le Circoscrizioni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di redamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.
- rende pubblici, con cadenza semestrale, i principali parametri qualitativi dell'acqua e rogata analiticamente indicati sul sito internet e nella bolletta (vedi allegato A - modello fattura tipo).

3.12 Rapporti con gli Utenti

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti. Prealpi Servizi attiva più numeri telefonici di accesso agli sportelli consultabili sul sito internet e sulla bolletta.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti.

3.13 Procedure di reclamo

Prealpi Servizi prevede procedure di redamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet di Prealpi Servizi e allegato alla Carta dei servizio (allegato E) viene reso disponibile il modulo per la presentazione di redami.

Le procedure di redamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; Prealpi Servizi deve dare risposta al redamo entro un massimo di 20 giorni lavorativi. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristorno adeguate.

Il redamo può essere presentato dall'Utente per via orale, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Al momento della presentazione del redamo l'Utente fornisce a Prealpi Servizi tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e Prealpi Servizi fornisce all'Utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

Prealpi Servizi si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al redamo da parte dell'Utente, informandolo sulla procedura di redamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di redamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio di Varese, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in tal caso Prealpi Servizi ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

3.14 Indennizzi su richiesta dell'Utente

È prevista la possibilità che si dia luogo a rimborsi su richiesta documentata dell'Utente, per il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta (per i quali non siano stati stabiliti degli

indennizzi automatici - Allegato B), nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità agli standard dichiarati e su dimostrata penalizzazione. Presso gli sportelli e sul sito internet di Prealpi Servizi viene reso disponibile il modulo di richiesta di indennizzo (Allegato E). L'indennizzo, nella misura fissa di 30 euro, sarà corrisposto entro 60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'utente, mediante accredito in bolletta (nel rispetto dei termini), oppure mediante accredito sul conto corrente qualora l'Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi. Qualora Prealpi Servizi non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi e nel caso in cui l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti a Prealpi Servizi (a meno che l'Utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative. Qualora si verificassero disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi da Prealpi Servizi, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

3.15 Modalità di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che Prealpi Servizi invii la fattura almeno 20 giorni prima della scadenza. Prealpi Servizi indica le diverse modalità di pagamento possibili:

- gli uffici postali
- domiciliazione bancaria (RID)
- bonifico

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti.

Prealpi Servizi garantisce servizio di assistenza agli Utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, anche nella fattura, le modalità con cui gli Utenti possono contattare Prealpi Servizi .

3.16 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, Prealpi Servizi corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente. A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o di fatturazione, l'Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte di Prealpi Servizi e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata da Prealpi Servizi è inviata entro *30 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro *40 giorni* dalla data della rettifica mediante accredito del pagamento in eccesso nella bolletta successiva, altrimenti con accredito sul conto corrente qualora l'Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o eventualmente mediante assegno bancario non trasferibile. Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

3.17 Clausole vessatorie

Potrebbero essere vessatorie, e quindi da evitare, le clausole che permettono a Prealpi Servizi di:

- escludere o limitare la propria responsabilità in caso di inadempimento totale o parziale;
- recedere dal contratto senza che all'Utente venga attribuita la stessa facoltà;

- modificare unilateralmente le clausole del contratto e le caratteristiche del servizio senza un giustificato motivo previsto nel contratto stesso.

Analogamente, potrebbero avere natura vessatoria le clausole che stabiliscono a carico dell'Utente:

- un termine eccessivamente anticipato per comunicare la disdetta (nei contratti a rinnovo tacito);
- penali esageratamente eccessive e retroattive;
- limiti all'opponibilità di eccezioni;
- in caso di contenzioso, un foro competente diverso da quello della propria residenza (o domicilio)

3.18 L'errore economico a danno dell'Utente

Nel caso in cui Prealpi Servizi abbia percepito dall'Utente più di quanto effettivamente dovuto, si delinea la fattispecie giuridica di indebito oggettivo (disciplinato dall'art 2033 c.c.) con il relativo diritto dell'Utente di pretendere quanto indebitamente versato con la corresponsione degli interessi legali (si tratta di debito di valuta e non di valore) con decorrenza almeno dal giorno del pagamento.

3.19 Deposito cauzionale

Prealpi Servizi può chiedere all'Utente, alla stipula del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino Prealpi Servizi circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente. La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento della bolletta indicate da Prealpi Servizi, sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale. Alle forniture intestate ad Enti Pubblici, Prealpi Servizi non chiede il deposito cauzionale o altra forma di garanzia. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto oppure dall'ultimo addebito dei consumi.

3.20 Interessi di mora

Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, verranno addebitati gli interessi di mora, calcolati dal giorno successivo alla scadenza della bolletta sino al giorno del suo pagamento.

3.21 Sistema di Qualità

Prealpi Servizi si impegna ad adottare sistemi di qualità ed ambientali ed a conseguire la certificazione. Il Sistema è redatto conformemente alle norme, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

3.22 Penali

Sono previsti i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'Utente da parte di Prealpi Servizi per i disservizi imputabili a quest'ultimo.

Al riguardo, si ricorda che il Consiglio dei Ministri ha approvato il 22 settembre 2006, un disegno di legge in materia di efficienza delle amministrazioni pubbliche e di riduzione degli oneri burocratici per cittadini e imprese, nel quale è stabilito che: "I gestori pubblici e privati di servizi di pubblica utilità (come acqua, luce, telefono) sono tenuti a corrispondere agli Utenti un indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard di qualità e quantità definiti e pubblicati nelle carte dei servizi. L'indennizzo potrà anche essere detratto dalla bolletta."

3.23 Fattura

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a (vedi allegato A):

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- le tariffe;
- le modalità di pagamento
- le modalità di lettura del contatore
- le modalità per contattare il servizio informazioni
- la tabella dei principali parametri qualitativi dell'acqua erogata
- lo storico dei consumi

3.24 Diritto di accesso agli atti

È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti da Prealpi Servizi, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. 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 all'Ufficio Clienti di Prealpi Servizi che è tenuta a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

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.

PARTE SECONDA - CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Premessa

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo di Prealpi Servizi. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

4. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'Utenza

4.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione di Prealpi Servizi le informazioni tecniche necessarie.

- Lavori semplici: *15 giorni*.
- Lavori complessi: *30 giorni*.

Ai fini del presente schema sono considerati **lavori semplici** le prestazioni relative a nuovi allacciamenti che rientrano nella procedura di forfettizzazione applicata da Prealpi Servizi (oppure, se non prevista tale procedura, si considerano semplici i lavori che non necessitano di sopralluoghi). La procedura si intende soggetta a forfettizzazione quando la lunghezza dell'allacciamento sia inferiore o uguale a 40 metri calcolati dal punto di derivazione sulla condotta

pubblica fino al contatore o quando l'Utente si trovi in zona servita (per zona servita si intende l'area nella quale è presente la rete di distribuzione in prossimità dei fabbricati). Sono considerati **lavori complessi** tutti i lavori che non rientrano nella categoria dei lavori semplici.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito Regolamento e non sono applicabili gli standard sopra riportati. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione, con l'indicazione dei tempi di preventivazione. Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'Utente entro 25 giorni. Il preventivo si intende valido per una durata di 90 giorni dalla data di emissione.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo e contestuale pagamento dello stesso da parte dell'Utente ed il completamento dei lavori.

- Lavori semplici: 15 giorni.
- Lavori complessi: 30 giorni.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'Utente entro 25 giorni.

4.3 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione se antecedente e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro.

- Tempo massimo: 7 giorni

4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa:

- Tempo massimo: 5 giorni.

Nel caso in cui Prealpi Servizi non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

4.5 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso Prealpi Servizi invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'Utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 30 giorni dalla data della raccomandata.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine Prealpi Servizi, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi pari al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento.

Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, Prealpi Servizi informerà l'Utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua. Le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata sono a carico dell'Utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Prealpi Servizi
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'Utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro *6 ore* dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

4.6 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro *2 giorni feriali* dal pagamento da parte dell'Utente.

4.7 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione di Prealpi Servizi le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: 15 gg. per prestazioni standard forfettizzabili (o senza sopralluogo).
- Tempo massimo: 30 gg. in tutti gli altri casi.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito Regolamento e non sono applicabili gli standard sopra riportati.

4.8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione e del pagamento del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura. Prealpi Servizi rende note le modalità di esecuzione dell'allacciamento con particolare riferimento alla preventivazione, alla verifica tecnica della rete fognaria privata, all'effettuazione dei pagamenti, nonché ai tempi di esecuzione delle opere di allacciamento.

- Tempo massimo: *30 gg.*

4.9 Verifiche tecniche sui contatori

L'Utente può chiedere a Prealpi Servizi, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore.

L'avvio delle procedure di verifica con strumenti idonei, avviene entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta. Prealpi Servizi provvederà alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica e conforme al D.P.R. 23/8/1982, n. 854 e s.m.i. (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova) ed alla comunicazione del luogo della verifica ed i riferimenti telefonici (anche se la verifica avviene attraverso una ditta esterna). Entro il termine di *60 gg.* dal termine per l'avvio

delle procedure di verifica, Prealpi Servizi comunicherà all'Utente i risultati della verifica e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'Utente. Il contatore che non risulta guasto viene conservato da Prealpi Servizi per *1 anno* dalla data del verbale a disposizione per ogni eventuale riscontro. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il costo della verifica sarà a carico di Prealpi Servizi.

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari a *1 anno* dalla data del verbale.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *2 anni* precedenti la data del verbale, purchè siano letture effettivamente svolte da parte di Prealpi Servizi. In mancanza di consumi storici Prealpi Servizi provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'Utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

4.10 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna dell'acqua. La verifica viene eseguita, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, con strumenti idonei, mediante rilevazioni e registrazioni dei dati con riferimento ad un congruo periodo di tempo.

Se dalla verifica risulta un valore di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, Prealpi Servizi provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, tenuto conto delle caratteristiche strutturali della rete.

Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, determina tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, Prealpi Servizi può addebitare all'Utente le spese sostenute per la verifica.

L'Utente ha facoltà di presenziare alla verifica e Prealpi Servizi comunicherà per iscritto i risultati della verifica stessa entro 20 giorni dal giorno del sopralluogo e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Nei casi di particolari livelli pressione richiesti, saranno avviati opportuni approfondimenti.

4.11 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Viene svolta almeno 1 lettura reale all'anno (per gli utenti del comune di Gerenzano la fatturazione del primo semestre viene effettuata sulla base dei consumi storici, se l'utente lo richiede la fattura può essere emessa con lettura reale che lui stesso comunica, per il comune di Tradate sono previste due letture all'anno) ed emesse almeno 2 fatture all'anno. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle rilevazioni, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire a Prealpi Servizi o tramite chiamata all'apposito Numero telefonico, oppure con modalità telematiche. Qualora l'utente non provveda a comunicare la lettura, Prealpi Servizi è autorizzata ad addebitare il consumo medio registrato dall'utente nell'ultimo anno. In mancanza dei consumi dell'ultimo anno Prealpi Servizi provvederà alla ricostruzione dei consumi sulla base del consumo medio di un'utenza simile. Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, Prealpi Servizi provvederà direttamente a fatturare solo il servizio a cuedotto.

Il documento di fatturazione (vedi allegato A) deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;

- il consumo ed il periodo di fatturazione;
- le tariffe;
- le modalità per contattare il servizio informazioni.

4.12 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

Prealpi Servizi deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

La tariffa di fognatura e depurazione riferita alla parte eccedente di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni o presunta (in caso di assenza di dati storici) verrà fatturata, e successivamente, previa richiesta di sgravio delle quote di fognatura e depurazione e relativi incrementi, da effettuarsi a carico dell'Utente, presso il comune di ubicazione della fornitura, verrà accreditata nella prima bolletta utile emessa.

Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, Prealpi Servizi provvede a fatturare i maggiori consumi concedendo ove richiesto la rateizzazione dell'importo.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti.

5. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio

5.1 Continuità del servizio

Prealpi Servizi si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso Prealpi Servizi si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a **24 ore**, Prealpi Servizi provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

5.2 Pronto intervento

Prealpi Servizi garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al Numero Verde indicato in bolletta, sul sito internet e sulla carta dei servizi. Prealpi Servizi garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- tempo massimo di primo intervento per **sopralluogo**, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: **3 ore** dalla segnalazione.
- tempo massimo di **ripristino** anche in via provvisoria della **fornitura idrica** all'utenza interrotta **a seguito di guasto** (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: **12 o 24 ore**, a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale (fuori terra o interrata).

- tempo massimo per l'avvio di **interventi di pulizia** e spurgo di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: **6 ore** dalla segnalazione.
- tempo massimo di **ripristino** anche in via provvisoria del **servizio di fognatura** all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: **8 ore** per disservizi sulle stazioni di sollevamento, 8 ore per occlusioni delle tubazioni.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, da Prealpi Servizi, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Prealpi Servizi si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 150 litri/abitante/giorno.

5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati con interruzione del servizio

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite adeguate modalità (a seconda della vastità del territorio interessato).

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante **avviso diretto**. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

5.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di **ore 12**.

5.6 Crisi di scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, Prealpi Servizi ne dà adeguato *preavviso* Utenti, sottoponendo alle autorità competenti una *proposta* relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;

5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Prealpi Servizi effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche.

5.8 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge Prealpi Servizi si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

5.9 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile

Prealpi Servizi garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.

5.10 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile

Prealpi Servizi garantisce controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'Utente.

5.11 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile

Prealpi Servizi, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.

Sono a disposizione dell'Utente: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

5.12 Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria Prealpi Servizi si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria. Prealpi Servizi dovrà garantire la pulizia interna delle condotte stradali mediante almeno 1 intervento all'anno.

5.13 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

Prealpi Servizi, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli.

5.14 Valutazione della qualità del servizio

Prealpi Servizi predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Prealpi Servizi assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 3 anni successivi a quello della registrazione.

Prealpi Servizi svolge apposite verifiche, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

5.15 Indennizzi automatici

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico pari ad € 30,00 devono essere almeno i seguenti (Allegato B):

- tempo di prevenzione di fornitura del servizio a cuedotto e fognatura,
- tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di a cuedotto e fognatura,
- tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica,
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente,
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco,
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità,
- tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore,
- fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati,
- durata interruzioni programmate,
- tempo di preavviso per interventi programmati,
- rettifiche di fatturazione.

L'indennizzo sarà corrisposto entro 60 giorni dal giorno successivo a quello derivante dall'applicazione dello standard, mediante accredito in bolletta (nel rispetto dei termini), oppure mediante accredito sul conto corrente qualora l'Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi. Qualora Prealpi Servizi non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia entro ulteriori 30 giorni.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di comprovata forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, qualora quest'ultimo non sia in regola con i pagamenti dovuti al Prealpi Servizi, infine per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni di cui alle precedenti lettere a), b), c), d), e), f) qualora l'Utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'Utente, in data successiva a quella proposta dal Prealpi Servizi .

5.16 Applicazione della tariffa

Prealpi Servizi rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto).

ALLEGATO A

MODELLO FATTURA TIPO

	SERVIZIO CLIENTI 888888888 (lun-ven dalle 09.00 alle 18.00)
	WEB www.aaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa.it
	INFORMAZIONI E RECLAMI SCRITTI AAAAAA Via F. Rosselli 99 20139 Milano Mi
	PRONTO INTERVENTO ACQUA 888888888 (lun ven dalle 09.00 alle 18.00)
	ALTRO 888888888 (lun-ven dalle 09.00 alle 18.00)

Mario Rossi
Via F. Rosselli 99
20139 Milano Mi

BOLLETTA n° 999999999999
Periodo di fatturazione
dal 09/01/2012 al 09/03/2012

CONSUMO (tipologia di fornitura)	
	consumo: xx metri cubi (m³) = xx litri*
	importo da pagare: 88,88 euro
	scadenza: 31 marzo 2012

* 1 metro cubo (m³) è uguale a 1000 litri

I precedenti importi risultano saldati (in caso di domiciliazione bancaria, specificare l'Istituto di Credito).

DATI DELLA FORNITURA
Intestatario del contratto: ROSSI MARIO
Cod. fiscale: RSSMRA99A99A999A
Indirizzo di fornitura: VIA F. ROSSELLI 99 - 20139 MILANO MI
FORNITURA N° 99999999
CONTATORE N° 99999999 - DIAMETRO.....
CONTRATTO N° 99999999

RIEPILOGO CORRISPETTIVI	
In questa bolletta le fatturiamo i seguenti importi stimati/reali:	
Totale Consumo Acqua:	00,00 €
Totale Fognatura:	00,00 €
Totale Depurazione:	00,00 €
Totale IVA 10%	00,00 €
TOTALE FATTURA:	00,00 €
<i>Sul retro troverà il dettaglio delle voci</i>	

Letture al..... (precedente)

Letture al..... (attuale) stimata/reale

DESCRIZIONE	m ³	tariffa	Importo €	IVA
Consumo				
Fino a 60/90 m ³				
Fino a 120/136 m ³				
Oltre 200 m ³				
Totale tariffa idrica				
Quota fognatura ¹				
Giorni				
Quota depurazione ²				
Giorni				
Imposta/aliquota (IVA) ³				
Quota gestore d'Ambito ⁴				
Quota fissa ⁵				
Rettifiche di fatturazione ⁶				
Oneri diversi ⁷				
Totale IVA 10%				
TOTALE FATTURA				

¹ **Quota fognatura:**

costo pagato per il volume di acqua scaricata in fognatura, pari al 100% del volume di acqua consumata dall'utente.
 Esempio: se il consumo di acqua è pari a 63 m³ il costo della fognatura viene calcolato su una quantità di 63 m³.

² **Quota depurazione:**

costo pagato per il volume di acqua scaricata in fognatura e depurata, pari al 100% del volume di acqua consumata dall'utente.
 Esempio: se il consumo di acqua è pari a 63 m³ il costo della depurazione viene calcolato su una quantità di 63 m³.

³ **Imposta/aliquota (IVA):**

imposta sulla fornitura dell'acqua relativa all'iva (10%).

⁴ **Quota gestore d'Ambito:**

la quota introitata dal gestore per recupero costi operativi e di gestione. Il gestore è l'azienda che gestisce ed eroga il servizio idrico.

⁵ **Quota fissa:**

(per gestore d'ambito) recupero di costi fissi del gestore previsti dal piano d'ambito;
 (per gestioni transitorie con riferimento alle delibere CIPE- Comitato Interministeriale Programmazione Economica) recupero di costi fissi del gestore previsti dalla delibera CIPE n. 117 del 2008.

⁶ **Rettifiche di fatturazione:**

correzione e modifica degli importi o dei dati fatturati che, dopo opportune verifiche da parte del gestore, risultano incongruenti o errati. Il cliente può richiedere una rettifica di fatturazione qualora riscontri in fattura incongruenze e anomalie riguardanti i dati contrattuali e i consumi fatturati.

⁷ **Oneri diversi:**

gli oneri diversi comprendono tutti i costi non direttamente legati al consumo di acqua potabile e/o ai servizi di fognatura e depurazione (ad es. interessi di mora per ritardato pagamento, corrispettivi per servizi aggiuntivi, penali per violazione del regolamento, ecc.)

L'ANALISI DELL'ACQUA:

effettuata dal gestore nel laboratorio di.....
alla data..... nel punto di raccolta.....

Comune di MILANO acqua proveniente da:
fonte/acquedotto/falda/lago/fiume/...

PARAMETRI	ACQUEDOTTO		VALORI DI LEGGE
	Valori (min/max)		ACQUA POTABILE
			DLgs 31/2001
pH	-	-	/
RESIDUO FISSO (mg/l)	-	-	1500
DUREZZA IN °F	-	-	/
CALCIO	-	-	/
MAGNESIO	-	-	/
AMMONIO (mg/l)	-	-	0,5
CLORURI (mg/l)	-	-	250
SOLFATI (mg/l)	-	-	250
POTASSIO	-	-	/
SODIO (mg/l)	-	-	200
ARSENICO (µg/l)	-	-	10
BICARBONATI	-	-	/
CLORO RESIDUO (mg/l)	-	-	0,2
FLUORURO (mg/l)	-	-	1,5
NITRATI (mg/l)	-	-	50
SOLVENTI (µg/l)	-	-	10
TRIALOMETANI (µg/l)	-	-	30
CLORITI (µg/l)	-	-	700

Batteriologicalmente Pura

L'analisi dell'acqua viene effettuata anche dalle ASL.

COME LEGGERE I VALORI DEI PARAMETRI

pH: è il grado di acidità dell'acqua (tra 6,5 e 9,5).

Residuo fisso: contenuto totale delle sostanze presenti nell'acqua dopo evaporazione ed essiccazione. Per l'acqua potabile è consigliabile che non superi i 1500 mg/l.

Durezza in °F: misura in gradi francesi il contenuto totale dei sali di Calcio e Magnesio. Influenza solo il gusto dell'acqua; è consigliabile che sia tra i 15 °F e i 50 °F (dura tra 32 °F e 54 °F, molto dura oltre 54 °F).

Calcio e Magnesio: concorrono a definire la durezza dell'acqua. La loro concentrazione dipende dal tipo di terreno che l'acqua attraversa.

Ammonio - Cloruri - Solfati: sono possibili contaminanti provenienti dai suoli o da attività agricole.

Potassio - Sodio: sono sali molto diffusi nella crosta terrestre e molto solubili in acqua.

Arsenico: è un elemento presente naturalmente in tracce in alcuni suoli di natura vulcanica. Ha effetti nocivi per la salute e non dovrebbe superare i 10 µg/l.

Bicarbonati: sono i carbonati disciolti nell'acqua e tipici della natura dei terreni attraversati. Sono in equilibrio con gli altri elementi disciolti e sono responsabili della minore durezza dell'acqua.

Cloro residuo: è il cloro libero presente nell'acqua in seguito alla disinfezione finale operata dall'acquedotto che garantisce la salubrità dell'acqua al rubinetto. Non dovrebbe superare i 0,2 mg/l.

Fluoruro: è normalmente presente in acque che attraversano rocce e terreni di origine vulcanica. È limitato per legge a 1,5 mg/l.

Nitrati: sono composti naturalmente presenti nell'ambiente, ma si possono verificare contaminazioni delle acque potabili anche da attività industriali, agricole e da liquami. È limitato per legge (50 mg/l).

Solventi (tetracloroetilene e tricloroetilene): tracce di solventi della famiglia della trielina si possono trovare nelle acque di falda a causa di vecchie contaminazioni industriali.

Triometani - Cloriti: sottoprodotti della disinfezione, a seconda del disinfettante usato.

ALTRE INFORMAZIONI

Modalità di pagamento:

Le fatture si possono pagare con le seguenti modalità:

• **Domiciliazione Bancaria o Postale** Per attivare questo sistema di pagamento per le prossime fatture, è necessario presentare alla propria banca oppure all'ufficio postale una fattura che contiene il codice di Domiciliazione. Utilizzando questa modalità le sarà restituito anche il deposito cauzionale, a suo tempo versato, con i relativi interessi maturati.

• **Bollettino postale premarcato** Utilizzando il bollettino unito alla presente informativa da presentare presso gli uffici postali (il costo del servizio è quello previsto dall'amministrazione postale).

• **Ricevitore Lottomatica**

• **Telefono e Carta di Credito** chiamando 24 ore su 24 il numero 0000000 ed inserendo i dati via via richiesti. L'operazione di pagamento sarà confermata con l'invio di un codice identificativo della transazione nelle modalità da lei preferite. Il sistema è semplice, veloce e sicuro grazie al protocollo 100% Security System, che garantisce in tutto il mondo le transazioni con Carta di Credito.

• **Bonifico Bancario** Effettuando un bonifico bancario alle coordinate:

Intestatario - XXXXXXX BIAN-1167P01000000000000000000 Banca - XXXXXXXXXX

Causale (obbligatoria)- numero utente e il numero fattura.

N.B. In caso di bollettino postale non precompilato e/o bonifico bancario, per evitare il rischio della mancata registrazione del pagamento, è obbligatorio riportare nella causale il numero utente ed il numero fattura.

Altre eventuali

È possibile inserire ad esempio:

Perdite occulte

Assicurazione

Bonus vari

Deposito cauzionale

Altri servizi/informazioni (come, ad esempio, l'uso corretto della risorsa idrica,...)

I NOSTRI SPORTELLI

MILANO via dal lun al ven
9.00 - 12.00

MILANO via dal lun al ven
9.00 - 12.00

MILANO via dal lun al ven
9.00 - 12.00

MILANO via dal lun al ven
9.00 - 12.00

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Le ricordiamo che la nostra azienda ha adottato una carta della qualità dei servizi dove potrà trovare utili informazioni sui servizi offerti dalla nostra società e sugli standard qualitativi che ci siamo impegnati a raggiungere. La carta è disponibile sul sito... oppure presso i nostri sportelli.

ALLEGATO B

Indicatori di qualità del servizio che comportano l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei relativi valori standard.

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto	15 giorni per lavori semplici	€ 30,00
	30 giorni per lavori complessi	€ 30,00
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto	15 giorni per lavori semplici	€ 30,00
	30 giorni per lavori complessi	€ 30,00
Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura	15 giorni per prestazioni standard	€ 30,00
	30 giorni in tutti gli altri casi	
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura	max 30 gg.	€ 30,00
Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica	max 7 giorni	€ 30,00
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	max 5 giorni	€ 30,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco	6 ore dalla segnalazione	€ 30,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali dal pagamento	€ 30,00
Tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore	10 giorni per l'avvio del processo della verifica e ulteriori 60 giorni per la comunicazione dei risultati	€ 30,00
		€ 30,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	2 ore	€ 30,00
Durata interruzione programmate	max 12 ore salvo casi particolari	€ 30,00
Tempo preavviso per interventi programmati	2 giorni	€ 30,00
Rettifiche di fatturazione	30 giorni per la rettifica e ulteriori 40 giorni per il rimborso	€ 30,00

ALLEGATO C

Riepilogo degli standard generali

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti
Tempo di attesa al telefono	4 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore
Fatturazione consumi acquedotto	Semestrale
Fatturazione fognatura e depurazione	2 volte all'anno
Modalità pagamento Bollette	<ul style="list-style-type: none"> • Bollettino postale: => c/c Postale n. 25141243 utenti di Gerenzano • Bollettino postale: => c/c Postale n. 43702380 utenti di Tradate • Procedura R.I.D. • Bonifico bancario : Banca infrastrutture innovazione e sviluppo spa - IBAN IT33S0330903200100000000077
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	20 giorni
Risposte alle chiamate di Pronto Intervento	24 ore su 24 con intervento entro 3 ore dalla segnalazione
Tempo di risposta alle richieste scritte	20 giorni
Tempo di risposta ai reclami	20 giorni
Corresponsione indennizzo	60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'Utente

ALLEGATO D

Associazioni dei Consumatori della Provincia di Varese

Indirizzi di Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco regionale, secondo le modalità e i termini stabiliti dalla legge regionale 3 giugno 2003, n. 6, "Norme per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti" e dal regolamento attuativo del 1° ottobre 2003, n. 21 "Elenco regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti e comitato regionale per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, di cui alla l.r. 6/2003".

ADICONSUM - Sede di Varese

via B. Luini, 5 - 21100 Varese - Tel. 0332/283654 Fax 0332/240579
adiconsum.varese@cisli.it - www.adiconsumvarese.com

CITTADINANZATTIVA

via Valle Venosta 24, c/o Associazione Commercianti, Sala Sacro Monte, Varese
cittadinanzattiva.varese@gmail.com

CODACONS - sezione di Varese

Responsabile: Dott.ssa Carla Stuto
carla.stuto@live.it

CONFCONSUMATORI - Sede di Varese

Via Merini 22 - 21100 Varese
Tel. 0332.281712
vareseconf@email.it

FEDERCONSUMATORI VARESE - Sede provinciale

Via N. Bixio, 37 - 21100 Varese
Tel. 0332/276111 - Fax 0332/262002
www.cgil.varese.it/servizi/federconsumatori.htm - federconsumatori.varese@cgil.lombardia.it

LA CASA DEL CONSUMATORE

Via Merini 22 - 21100 Varese (VA)
Tel 0332/285958 - Fax 0332/326784

LEGA CONSUMATORI - Sede di Varese

via Speri della Chiesa, 9 - 21100 Varese
Tel. 0332/281204 - Fax: 0332/238281
www.legaconsumatori.it - www.adivarese.it
legaconsumatori@adivarese.it - varese@legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI - Sezione Varese,

Piazza F. De Salvo, 5 - 21100 Varese - Tel./Fax 0332 810569
varese@movimentoconsumatori.it - www.movimentoconsumatori.varese.it

ALLEGATO E

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

Spett.le Azienda Prealpi Servizi srl
Via Peschiera n°20 (VA)
fax 0332-274935
reclami@prealpiservizi.it

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="radio"/>	Tempo di preventivazione
B	<input type="radio"/>	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica
C	<input type="radio"/>	Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica
D	<input type="radio"/>	Tempo per la cessazione della fornitura
E	<input type="radio"/>	Allaccio alla pubblica fognatura
F	<input type="radio"/>	Allaccio contestuale alla rete idrica ed alla pubblica fognatura
G	<input type="radio"/>	Altro reclamo:
H	<input type="radio"/>	Note al reclamo:

Pratica	<i>Spazio riservato all'ufficio</i>	Codice cliente

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:

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

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. _____

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 _____

Attenzione anche se si compila anche solo una parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.

ALLEGATO F - ORARIO SPORTELLI UTENTE

Emergenze 24/24 ore => Numero Verde 800.865.355

Comune di Gerenzano

Sportello Utenti - Via Fagnani, 14

Giorni e orari : Martedì 9.30-11.30 e Giovedì 9.30-11.30

Tel. 0332-274939 - Fax 0332-274989

e-mail acquedotti@prealpiservizi.it

Comune di Tradate

Sportello Utenti - c/o Municipio, P.za Mazzini 6, piano terra

Giorni e orari : Giovedì 14.00-17.00 - Sabato 9.30-12.30

Tel. 0332-274973 - Fax 0332-274989

e-mail acquedotti@prealpiservizi.it

Sportello telefonico (informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...)

da lunedì a venerdì ore 09.00/12.00 e 14.00/17.00

Tel. 0332/274939 Gerenzano - 0332/274973 Tradate

Via FAX

Fax 0332/274935 (all'attenzione Ufficio Gestione Acquedotti)

Per corrispondenza

e mail: info@prealpiservizi.it ; acquedotti@prealpiservizi.it

posta: Prealpi Servizi - Ufficio Servizio Acquedotti - Via Peschiera, 20 - 21100 VARESE

Sportello Reclami

Tel: 0332.274911 - 0332.274938 - 0332.274939 - 0332.274973

Fax: 0332.274935

e-mail acquedotti@prealpiservizi.it

posta: Prealpi Servizi - Ufficio Gestione Acquedotti - Via Peschiera, 20 - 21100 VARESE



Sede Legale

Via Peschiera, 20 - 21100 Varese
Tel 0332 274911 Fax 0332 274935
info@prealpiservizi.it
www.prealpiservizi.it

Pronto intervento (24/24 ore)

Numero Verde 800.865.355

Servizio Clienti

dal Lunedì al Venerdì ore 9.00-12.00/14.00-17.00

0332/274939 clienti comune di Gerenzano

0332/274973 clienti comune di Tradate

Tel. 0332.274911 – Fax 0332.274935

Ufficio Reclami

Tel 0332.274939 - 0332.274973

Fax 0332. 274935

acquedotti@prealpiservizi.it