



Cap. Soc. € 1.702.000,00 i.v.

P.IVA / C.F. 02660800042

R.E.A. C.C.I.A.A. Cuneo n. 226156

Sede Legale: Piazza Dompè, 3 12045 Fossano

Tel. 0172.60433 - Fax 0172.637002

Sede Operativa: Via Carello, 5 - 12038 Savigliano

Tel. 0172.372400 - Fax 0172.711052

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Indice

Capitolo I

1. Presentazione
2. Aspetti Generali
3. Principi fondamentali

Capitolo II

1. Strumenti
2. Servizio erogato
3. Sicurezza e qualità dell'acqua

Capitolo III

1. Avvio del rapporto contrattuale
2. Accessibilità del Servizio
3. Gestione del Rapporto contrattuale
4. Continuità del servizio

Capitolo IV

1. Informazione all'utenza
2. La tutela

Presentazione

La Alpi Acque S.p.A. è un'azienda a capitale misto pubblico-privato costituita nel 1998 tra il Comune di Fossano, il comune di Cervere, la C.R.E.A. S.p.A. per la gestione degli acquedotti, fognature ed impianti di depurazione. Dal 27 aprile 2005 il socio di riferimento è EGEA S.p.A., società multiservizi operante nel settore dei Servizi Idrici Integrati, dell'Energia Elettrica, del Teleriscaldamento, della distribuzione e vendita di Gas naturale, della gestione dei servizi d'Igiene Urbana.

L'obiettivo primario dell'ALPI ACQUE è la soddisfazione dei bisogni dell'utente che viene visto come cliente. Nell'erogazione del servizio l'azienda segue i principi che sono stati indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29/04/1999.

Aspetti generali

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto gli aspetti migliorativi contenuti in essa si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura.

Oggetto della carta sono i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione laddove i servizi vengono gestiti.

La Carta dei Servizi si prefigge il raggiungimento del miglioramento della qualità dei servizi forniti e del rapporto con gli Utenti.

La Carta per il servizio acquedotto si riferisce ai seguenti usi:

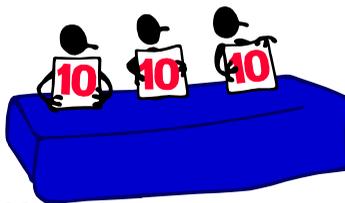
- uso civile domestico;
- uso civile non domestico inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati...);
- altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali, terziario, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura e depurazione la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La presente carta è valida dal 01-01-2001 sino alle successive modifiche e/o integrazioni che verranno portate a conoscenza degli utenti con mezzi informativi adeguati.

Principi fondamentali

EGUAGLIANZA
IMPARZIALITÀ
CONTINUITÀ
PARTECIPAZIONE
CORTESIA
EFFICIENZA ED EFFICACIA
CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI



EGUAGLIANZA

La ALPI ACQUE si impegna a garantire, a parità di condizioni tecniche, l'erogazione del servizio nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione. Particolare attenzione è riservata ai portatori di handicap ed agli anziani.

IMPARZIALITÀ

La ALPI ACQUE nei rapporti con l'utenza rispetta criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

E' impegno dell'ALPI ACQUE garantire servizi continui, regolari e senza interruzioni; nel caso di disservizi o interruzioni dovute ad eventi non programmabili, vengono adottate misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO

La ALPI ACQUE garantisce e sollecita la partecipazione degli Utenti al fine di tutelarne i diritti, a trasmettere le informazioni relative al servizio, dando riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate. Ricerche per la valutazione dei servizi forniti vengono svolte per migliorare costantemente la soddisfazione degli Utenti.

CORTESIA

La ALPI ACQUE garantisce rapporti con l'utenza improntati alla cortesia formando il proprio personale in modo adeguato.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La ALPI ACQUE s'impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio nel rispetto della razionale utilizzazione delle risorse anche adottando opportune soluzioni tecnologiche.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

La ALPI ACQUE garantisce chiarezza nei rapporti con l'Utenza e nella scelta degli strumenti da adottare.

Strumenti

ALPI ACQUE garantisce gli strumenti di applicazione della presente Carta con l'impegno di offrire un servizio rispondente alle esigenze del cliente.

Servizio erogato

La ALPI ACQUE si propone di erogare ai propri clienti un servizio soddisfacente, assicurando diverse dotazioni giornaliere per le diverse esigenze di utilizzo.

Servizio assicurato per uso domestico e per uso civile non domestico

- dotazione giornaliera pro capite ≥ 150 l/ab/giorno
- portata minima erogata al punto di consegna 0,10 l/sec.
- carico idraulico minimo 5 m.
(misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Per gli edifici aventi altezza superiore da quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti).
- carico idraulico massimo ≤ 70 m.
(riferito al punto di consegna riportato al piano stradale, salvo diversa indicazione stabilita in sede di contratto di utenza).

Servizio assicurato per uso non potabile

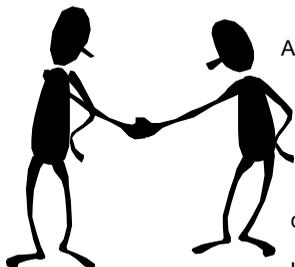
- dotazione giornaliera procapite ≥ 50 l/ab/giorno

Sicurezza e qualità dell'acqua

La qualità dell'acqua erogata è conforme a quanto previsto dal D.Lgs. 31 del 02/02/2001 e dal D.Lgs. 27 del 02/02/2002.

E' cura della ALPI ACQUE garantire con il Laboratorio del Gruppo EGEE la qualità dell'acqua con idonei controlli sulle fonti di approvvigionamento e sulla rete.

Avvio del rapporto contrattuale



Ai fini della tutela dell'igiene e della salute pubblica l'approvvigionamento idrico dal pubblico acquedotto è obbligatorio per tutti gli immobili destinati a civile abitazione, ad esercizi pubblici, ad attività commerciali, artigianali, per la lavorazione e la vendita di generi alimentari, sostanze destinate comunque al consumo umano nelle zone servite dall'acquedotto.

I tempi relativi alle prestazioni qui di seguito indicati devono considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni e/o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente o di terzi.

La derogabilità dei tempi può avvenire solamente a seguito di specifici accordi con l'utente. Se non diversamente specificato i tempi sono indicati in giorni di calendario.

La ALPI ACQUE non è vincolata in situazioni ambientali particolari o di documentata eccezionalità: situazioni in cui si adopererà per comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine.

Tempo di preventivazione

E' il tempo massimo che intercorre tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo può essere ritirato dal richiedente:

- Per i casi in cui non è necessario sopralluogo o la verifica sulla rete di distribuzione 15 giorni
- Per i casi in cui sia necessario sopralluogo, verifiche o rilievi sulla rete di distribuzione 25 giorni

Tempo di esecuzione di allacciamento di nuova utenza idrica

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente (che in caso di pagamento anticipato coincide con la data di comunicazione di avvenuto pagamento) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete di distribuzione.

L'allacciamento di una nuova utenza consiste nella predisposizione dell'impianto dalla tubazione stradale fino al limite di proprietà.

- Allacciamento nuova utenza 30 giorni
- Spostamento contatori e/o rifacimento gruppo contatori 20 giorni

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tempo per la posa contatore

Convenzionalmente la posa contatore si assume come momento di attivazione della fornitura, salvo diversamente concordato con l'utente.

- Posa contatore ed attivazione fornitura 7 giorni

Se la stipula del contratto di allacciamento e quella del contratto di somministrazione sono contestuali, la posa del contatore avviene al termine dell'effettuazione dell'allacciamento ed i tempi saranno quelli stabiliti per l'esecuzione di un nuovo allacciamento.

Tempo per la riattivazione della fornitura

La riattivazione della fornitura consiste nella rimozione del sigillo del contatore.

- Riattivazione fornitura 7 giorni

Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo a disposizione di ALPI ACQUE per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data della richiesta documentata del cliente, salvo diversamente concordato tra le parti. La scadenza del contratto è comunque quella prevista dal regolamento d'utenza.

- Cessazione fornitura 5 giorni

Allaccio alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto dei regolamenti comunali.

- Allaccio fognatura 30 giorni

Accessibilità del servizio

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli ALPI ACQUE gli utenti possono ricevere informazioni ed espletare le pratiche di :

- stipula, disdetta e voltura contratti;
- richiesta e ritiro di duplicati bollette;
- richiesta di interventi, preventivi.

COMUNE	Indirizzo	Orario sportello
Savigliano	12038 – Via Carello, 5 Tel. 0172.372400 Fax 0172.711052	Martedì 08:30–12:30 14:00–16:00
		Giovedì 08:30–12:30
		Venerdì 08:30–12:30
Fossano	12045 – Piazza Dompè, 3 Tel. 0172.60433 Fax 0172.637002	Lunedì 08:30–12:30 14:00–16:00
		Mercoledì 08:30–12:30
		Venerdì 08:30–12:30
Saluzzo	12037 – Via Torino, 51a Tel 0175.217358 Fax 0175.475546	Martedì 08:30–12:30
		Mercoledì 08:30–12:30 14:00–16:00
		Giovedì 08:30–12:30

Svolgimento di pratiche per telefono, per corrispondenza, per posta elettronica.
Le pratiche qui di seguito elencate possono essere eseguite:

- per telefono:
 - richiesta di informazioni;
 - reclamo;
 - segnalazione guasti;
- per posta elettronica all'indirizzo alpiacque@egea.it:
 - richiesta di informazioni;
 - reclamo;
- per corrispondenza agli indirizzi di Fossano, Saluzzo e Savigliano
 - richiesta di cambio dell'indirizzo di recapito della fattura/bolletta;
 - richiesta di informazioni;
 - richiesta di sopralluogo per spostamento contatori;
 - reclamo;
 - richiesta di verifica dei contatori;
 - autolettura del contatore;
 - disdetta indicando i riferimenti del codice presa desumibili dalla bolletta.
- per telefono fuori orario di lavoro:
 - segnalazione guasti.



Differenziazione delle modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette non possono essere effettuati presso lo sportello ALPI ACQUE, ma possono avvenire presso le banche (il servizio di riscossione avviene gratuitamente presso le Banche opportunamente segnalate) o gli uffici postali a mezzo contanti, assegni circolari o bancari, domiciliazione bancaria, conto corrente postale.

Per il pagamento di fatture per lavori e/o prestazioni è possibile provvedere presso la ALPI ACQUE a mezzo contanti, assegni circolari o bancari, conto corrente postale, bonifico bancario.

Facilitazioni per utenti particolari

La ALPI ACQUE offre facilitazioni ad alcune categorie di utenti come i portatori di handicap e per i cittadini ultrasessantacinquenni: nel caso in cui tali utenti non siano in grado di accedere direttamente o per delega agli sportelli o servizi telefonici ALPI ACQUE, il nostro personale si recherà direttamente presso il domicilio dell'utente stesso al fine di supplire a queste impossibilità.

Rispetto degli appuntamenti concordati



La ALPI ACQUE si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

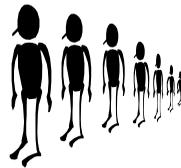
Gli appuntamenti con gli utenti verranno concordati dal Lunedì al Venerdì nell'orario di lavoro.

La ALPI ACQUE si impegna a contattare gli utenti che abbiano richiesto un appuntamento e a formulare una proposta per la fissazione dello stesso entro 7 giorni dalla richiesta salvo diverse indicazioni da parte dell'utente.

Per gli appuntamenti concordati, la ALPI ACQUE si impegna al loro rispetto chiedendo per quelli fissati al domicilio del cliente o in cantiere una disponibilità non superiore alle 4 ore, mattino o pomeriggio.

Tempi di attesa agli sportelli

La ALPI ACQUE assicura gli utenti che presso i suoi sportelli il tempo di attesa medio è inferiore ai 10 minuti mentre quello massimo non supera i 20 minuti.



Risposta alle richieste scritte degli utenti

La ALPI ACQUE si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro:

- 20 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne

- 30 giorni se la risposta richiede verifiche esterne

Tale tempo decorre dall'arrivo della richiesta dell'utente per la quale fa fede la data di protocollo interno ALPI ACQUE.

Risposta ai reclami scritti

La ALPI ACQUE si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro:

- 20 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne
- 30 giorni se la risposta richiede verifiche esterne

Tale tempo decorre dall'arrivo del reclamo dell'utente per il quale fa fede la data di protocollo interno ALPI ACQUE.

Se la complessità del reclamo non consente la risposta entro i tempi prefissati, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e fisserà un nuovo termine.



Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione

La fatturazione dei consumi viene eseguita con programmi informatici specifici e completi di sistemi di verifica.

Le letture dei contatori e le successive fatturazioni avverranno con le scadenze stabilite dai vari comuni nei rispettivi regolamenti d'utenza.

L'utente ha la possibilità di effettuare l'autolettura del contatore trasmettendola alla ALPI ACQUE mediante l'apposita cartolina di autolettura rilasciata dal nostro incaricato nel caso in cui non sia riuscito ad effettuare la lettura medesima oppure comunicando per iscritto la lettura specificando il giorno del rilievo ed il codice del cliente desumibile dalle bollette.

Qualora non sia possibile ottenere la lettura del contatore in tempo utile per la fatturazione, la medesima avverrà sulla base delle letture stimate, salvo conguaglio.

Rettifiche di fatturazione



Nel caso in cui nel processo di fatturazione vengano riscontrati degli errori di fatturazione, la ALPI ACQUE provvederà alla verifica e alla eliminazione dell'errore stesso.

Se l'errore viene segnalato dall'utente si provvederà alla verifica ed eventualmente al rimborso con l'emissione della nota di credito o con l'accredito sulla successiva bolletta ed alla restituzione della somma.

Morosità

La ALPI ACQUE, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente. Il preavviso della sospensione dell'erogazione avviene tramite raccomandata A.R. accompagnata dai dati relativi alla fattura non pagata.

- Tempo tra preavviso di sospensione e sospensione dell'erogazione 20 giorni

La ALPI ACQUE ristabilirà l'erogazione entro 2 giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

Verifica del contatore

La ALPI ACQUE si impegna alla verifica del corretto funzionamento del contatore inviandolo ad un laboratorio esterno previa richiesta scritta da parte dell'utente entro 30 giorni.

Qualora dalla verifica si riscontri che il contatore non rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, la ALPI ACQUE provvederà alla sostituzione gratuita del contatore oltre al rimborso della somma erroneamente fatturata nelle modalità previste dal paragrafo "Rettifiche di fatturazione".

Il rimborso non potrà in alcun caso essere esteso a periodi precedenti.

Qualora il contatore rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, l'utente dovrà corrispondere alla ALPI ACQUE le spese per la verifica.

La ALPI ACQUE provvederà alla comunicazione del risultato in forma scritta.

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei punti di consegna; tale misurazione avverrà entro 10 giorni a partire dalla segnalazione da parte dell'utente.

La ALPI ACQUE provvederà alla comunicazione del risultato in forma scritta.

Continuità del servizio

Continuità e servizio di emergenza

La ALPI ACQUE gestisce le reti di distribuzione dell'acquedotto ed eroga acqua senza interruzioni e nella quantità prevista 24 ore su 24 per 365 giorni/anno, salvo i casi di riparazione e di manutenzione delle reti e degli impianti.

Tali manutenzioni avranno di norma carattere settoriale così da limitare al minimo necessario i tempi di disservizio.

Nel caso in cui si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile di durata elevata ma mai superiore a 48 ore, la ALPI ACQUE metterà a disposizione delle autobotti nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità competente.

Per evitare al minimo gli interventi straordinari, la ALPI ACQUE utilizza (ove installati) il telecontrollo per monitorare in continuo i sollevamenti, i pompaggi ed i serbatoi principali.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Il tempo minimo di preavviso all'utenza per interventi programmati è di 8 ore e le modalità di informazione possono essere:

- comunicazioni personali, se l'interruzione riguarda singoli edifici unifamiliari;
- affissione di avvisi, se l'interruzione riguarda un condominio od un isolato;
- comunicati stampa e radiofonici, se l'interruzione riguarda aree più ampie.

Durata massima delle sospensioni programmate

Per riparazione guasti ordinari su impianti e tubazioni con DN < 300 mm. la sospensione non supera le 12 ore che diventano 24 per interventi su tubazioni con DN > 300 mm. e per riparazione guasti straordinari.

Pronto intervento

La ALPI ACQUE assicura:

- disponibilità pronto intervento 24/24 h. 365 gg/anno
- tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento per diagnosi e primi provvedimenti 2 ore
- tempo massimo per intervento dal precedente punto 2 ore

Crisi idrica da scarsità



In caso di scarsità, prevedibile o non dipendente dall'attività di gestione, la ALPI ACQUE cercherà di ridurre al minimo i disagi proponendo all'Autorità competente alcune misure di copertura del periodo di crisi come:

- l'invito al risparmio idrico e limitazione usi non essenziali;
- l'utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- la limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- la turnazione delle utenze.

Per ridurre al minimo il rischio di crisi idrica, la ALPI ACQUE ha attivato un servizio interno di ricerca delle perdite sulle reti con le più moderne apparecchiature di rilevazione.

Informazione all'utenza

La ALPI ACQUE è attiva per informare gli utenti sulle procedure, iniziative aziendali, contrattualistica, tariffe, analisi acque, ... e per ogni altra informazione tramite lo sportello, il telefono, la corrispondenza, gli spazi su bollette e/o sugli allegati ed altri mezzi di comunicazione locali.

La ALPI ACQUE si rende disponibile per dare informazioni più approfondite ad Enti, Associazioni, Scuole ... che ne facciano richiesta.



La tutela

La gestione dei reclami

I reclami possono essere rivolti (vedere le informazioni riportate nel capitolo "Accessibilità al servizio"):

- per telefono
- presso i nostri sportelli nell'orario apertura
- tramite fax
- per posta
- per posta elettronica
- tramite modulo apposito da richiedere allo sportello

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni in suo possesso per agevolare e velocizzare la risoluzione del problema segnalato e permettere una risposta scritta che avverrà entro 30 giorni.

Rimborso forfettario per mancato rispetto degli impegni

Se la ALPI ACQUE non rispetta i tempi massimi (standard specifici) dichiarati nella presente Carta, il cliente avrà diritto al rimborso forfettario di € 25,82.

Il rimborso deve essere formulato tramite apposita richiesta compilata in base alle indicazioni fornite dall'ALPI ACQUE.

Il rimborso avverrà dopo verifica (che non potrà protrarsi oltre il 15° giorno lavorativo successivo a tale verifica) a mezzo di accredito diretto allo sportello o sulla bolletta successiva o sulla fattura relativa all'importo dei lavori.

Gli indicatori per i quali si può richiedere un rimborso nel caso in cui non vengano rispettati sono

- il *tempo di preventivazione*
- il *tempo di esecuzione allacciamento*
- il *tempo per attivazione fornitura*
- il *rispetto degli appuntamenti concordati*
- la *risposta a richieste scritte*
- la *risposta ai reclami scritti.*