



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Per la distribuzione di acqua potabile

Edizione 4 del 14.09.2017

INDICE

PREMESSA	PAG. 2
INTRODUZIONE	PAG. 2
PRINCIPI FONDAMENTALI	PAG. 3
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'	PAG. 4
SERVIZIO DEGLI UFFICI AL PUBBLICO	PAG. 5
CONTINUITA' DEL SERVIZIO	PAG. 6
INFORMAZIONE ALL'UTENZA	PAG. 7
TUTELA DELL'UTENZA	PAG. 8
VALIDITA' DELLA CARTA	PAG. 8

PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico della Società per la Condotta di Acqua Potabile in Alpignano s.r.l., viene redatta con quanto predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri per il settore di produzione ed erogazione di acqua potabile.

La stesura della "**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO**" tiene conto delle necessità dell'Utente e della qualità del servizio erogato.

INTRODUZIONE

AZIENDA E PRODOTTO

La Società per la Condotta di Acqua Potabile in Alpignano fù costituita nel 1905 come Società Anonima, trasformata in S.p.A. e successivamente in s.r.l..

Gestisce il servizio di captazione e distribuzione di acqua potabile nel territorio di Alpignano, con la realizzazione della rete di distribuzione primaria, installazione degli strumenti di misura ed altre apparecchiature di controllo.

L'acqua distribuita proviene da falde acquifere sotterranee e portata in superficie tramite pozzi.

SEDE LEGALE E SEDE OPERATIVA

Sede legale ed uffici: Via Cesare Battisti, 2 10091 Alpignano
In essa operano tutte le funzioni aziendali.

CARATTERISTICHE DELL'ACQUA

La società garantisce che l'acqua distribuita è conforme ai requisiti stabiliti dal Decreto Legislativo n.31 del 2 febbraio 2001. A tal fine oltre ai controlli di routine stabiliti dall'ASL, viene attuato dalla società ad integrazione il piano annuale delle analisi di controllo chimiche-batteriologiche presso un laboratorio esterno qualificato.

USO E CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI IDRICI

Con la Carta dei Servizi Idrici la società si impegna nei confronti degli Utenti al loro soddisfacimento, tenendo conto anche della qualità ed efficienza delle prestazioni dei servizi, loro realizzazione in tempi brevi, rapporti contrattuali, assistenza tempestiva 24 ore su 24, assistenza assicurativa e rimborso per mancato rispetto degli impegni relativi al contratto stesso e/o per danni provocati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

Tutti gli Utenti sono trattati con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione.

IMPARZIALITA'

A tutti gli Utenti vengono applicate parità di condizioni impiantistico-funzionali.

CONTINUITA'

La società si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, ma qualora si dovesse verificare un disservizio per causa guasti od interventi di manutenzione assolutamente necessari per il corretto funzionamento e mantenimento degli impianti, sarà sua premura eseguire i lavori nel minor tempo possibile.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto ad avere tutte le informazioni che lo riguardano, relative al rapporto che ha instaurato con la società mediante contratto, ed a presentare reclami, suggerimenti, osservazioni che saranno per la società ottimi strumenti per il miglior servizio.

I dipendenti in caso di richiesta dell'Utente si rendono identificabili mostrando il documento di riconoscimento.

CORTESIA

Il personale è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente, ed è a disposizione per qualsiasi informazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

La società fa sì che il servizio reso all'Utente sia sempre in progressivo miglioramento, adottando le soluzioni tecnologiche atte a semplificare e velocizzare le procedure.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Ogni messaggio ed informazione all'Utente sarà chiaro, breve e tempestivo.

CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le suddette condizioni sono contenute nel "Regolamento per l'erogazione di acqua potabile" stralcio del quale viene distribuito alla stipulazione del contratto.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

LIVELLI DI SERVIZIO

Le condizioni di servizio sono riportate nel "Regolamento per l'erogazione di acqua potabile" in visione all'Utente al quale ne viene rilasciato stralcio oppure su richiesta il regolamento completo.

Disponibilità minime pro-capite lt.150 al giorno nella normalità.

Pressione min.1. e ½ atm. max 6 atm. Riferite al piano campagna.

Le misure delle pressioni minima e massima vengono effettuate al punto di consegna. In funzione delle caratteristiche della rete o particolarità dell'Utenza, possono essere specificati, in fase contrattuale, eventuali accorgimenti necessari a garantire una corretta pressione di erogazione. Portata minima per ogni unità abitativa 0,10 lt/s al punto di consegna (contatore), tale valore può variare in caso di un contemporaneo attingimento da parte dell'utenza.

TEMPI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

La società tende a velocizzare il più possibile i tempi di realizzazione di nuovi contratti salvo eventuali cause di forza maggiore o di terzi.

PREVENTIVI

Alla presentazione della richiesta dell'Utente di allacciamento alla rete dopo un sopralluogo da parte del tecnico preposto, viene stilato un preventivo. Il tempo che intercorre tra l'avvio della pratica da parte dell'Utente (richiesta documentata) e la consegna del preventivo, incluso il sopralluogo, è di 15 giorni massimo.

ALLACCIAMENTO ED EROGAZIONE

Per quanto riguarda l'allacciamento alla rete idrica in caso di normale attuazione il tempo di attesa non supera i 15 giorni.

In caso di attraversamento di strade statali o provinciali si è condizionati dai permessi di tali enti.

ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

L'attivazione della fornitura avviene con l'installazione del contatore da parte dei tecnici, se possibile anche nella giornata stessa di richiesta da parte dell'Utente o, comunque, entro 7 giorni massimo.

SOSTITUZIONE DEL CONTATORE

La sostituzione del contatore in caso di guasto od anomalie viene effettuata entro 3 giorni dalla richiesta, qualora non siano necessari rifacimenti della derivazione di presa.

DISDETTA UTENZA

Alla presentazione della richiesta di disdetta Utenza è cura della società disattivare la fornitura con rimozione del contatore (se non subentra un nuovo Utente) entro 7 giorni dalla data della richiesta.

RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

In caso di errore di fatturazione da parte della società all'atto del reclamo dell'Utente, dopo previo controllo del tecnico (tempo 3 giorni) viene emessa rettifica sulla bolletta successiva.

MOROSITA'

In caso di morosità dopo 15 giorni dalla data della scadenza della bolletta verrà sollecitato all'Utente il pagamento e gli sarà comunicato a mezzo telegramma o raccomandata a.r. la sua morosità; se entro 10 giorni da detta comunicazione non provvederà a saldare il debito, l'erogazione verrà interrotta ed il contatore rimosso. Per ottenere il ripristino l'Utente dovrà saldare il debito pregresso e pagare nuovamente il diritto di allacciamento.

Il ripristino è garantito entro 2 giorni dal pagamento di quanto dovuto.

VERIFICA DEL CONTATORE

Su richiesta dell'Utente per verifica di funzionalità il contatore viene provvisoriamente sostituito ed inviato presso un laboratorio di prova il quale rilascerà un certificato di collaudo. Se la percentuale di errore è superiore al 5% del valore effettivo, il contatore viene sostituito e l'Utente rimborsato in base alla percentuale di errore. In caso di errore inferiore al 5% del valore effettivo non si procede ad alcun rimborso ed il costo della prova è addebitata all'Utente.

VERIFICA DI PRESSIONE

Per la verifica di pressione al contatore l'Utente può prendere appuntamento telefonico e la verifica verrà effettuata nel tempo massimo di tre giorni.

SERVIZIO DEGLI UFFICI AL PUBBLICO

APERTURA SPORTELLI

Gli orari degli sportelli sono indicati sul frontespizio della bolletta oppure comunicati su richiesta telefonica dell'Utente.

PRATICHE VARIE

Vengono svolte allo sportello secondo gli orari di apertura al pubblico.

PAGAMENTI

Mezzo contanti, bancomat, assegni bancari e circolari presso i nostri sportelli in Via Cesare Battisti, 2 nei seguenti orari:

Lunedì e Venerdì dalle 09,00 alle 12,00
Martedì e Giovedì dalle 09,00 alle 12,00 e dalle 15,30 alle 17,30

oppure una delle seguenti alternative:

con bollettino allegato presso gli uffici postali

Mezzo **SCT Sepa Credit Transfer** (ex bonifico bancario) intestato a:
"SOCIETA' PER LA CONDOTTA DI ACQUA POTABILE IN ALPIGNANO Srl"
Utilizzando a scelta, uno dei seguenti IBAN e indicando, nella causale di pagamento, il codice utente e il numero della bolletta/e pagata/e:

IT1800200830040000000890390	BANCA UNICREDIT
IT52Z0306930040100000002176	BANCA INTESA SAN PAOLO
IT3500326830040001904881200	BANCA SELLA
IT16Q0760101000000027671106	POSTE ITALIANE

Mezzo domiciliazione bancaria **SDD (ex RID)** da richiedere presso i nostri uffici presentando le seguenti informazioni obbligatorie:

CODICE UTENTE (riportato in alto a destra sulla bolletta)
CODICE IBAN sul quale addebitare la bolletta
NOME, COGNOME e COD. FISCALE dell'INTESTATARIO del C/C

RISPETTO APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il personale della società rispetta gli appuntamenti concordati con gli Utenti, tenendo anche conto delle difficoltà orarie degli Utenti stessi.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

DURATA SOSPENSIONI PROGRAMMATE

In caso di interventi programmati di manutenzione ordinaria sulla rete o sugli impianti è previsto un tempo massimo di sospensione del servizio di 5 ore.

La società opera con particolare attenzione in modo da diminuire al massimo i casi di disagio agli Utenti nella fascia oraria 12,00 – 14,00. In caso di interventi programmati di particolare rilevanza la durata della sospensione può essere superiore alla 5 ore ma, inferiore alle 12 ore.

PRONTO INTERVENTO, CONTINUITA' E SERVIZIO DI EMERGENZA

Il servizio è attivo 24 ore su 24, trecentosessantacinque giorni all'anno.
Il tempo massimo per ogni intervento è di 2 ore.

EMERGENZA IDRICA

In caso di scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a situazioni di emergenza che non dipendano dalla normale attività dell'azienda, la società informa l'Utente, con adeguato preavviso, sulle misure da adottare tramite affissione od attraverso la Polizia Municipale.

CONTROLLO RETE IDRICA

La società esegue all'occorrenza il monitoraggio dell'intera rete idrica per individuare le perdite occulte.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

ASSISTENZA UTENTI

Per qualsiasi informazione gli Utenti possono rivolgersi allo sportello, telefonicamente o tramite posta elettronica (segreteria@sap-alpignano.it)

CONDIZIONI SOMMINISTRAZIONE DEL SERVIZIO

All'atto della sottoscrizione del contratto viene rilasciato all'Utente:

- stralcio del regolamento;
- la Carta dei Servizi Idrici;
- le quotazioni in vigore.

FATTURE E TARIFFE

La fatturazione viene effettuata quadrimestralmente. Per le Utenze con consumi considerevoli vengono rilevate le letture, per le altre Utenze si considera una percentuale riferita al consumo dell'anno precedente con conguaglio annuale su lettura effettiva. E' facoltà dell'Utente comunicare anche telefonicamente la lettura quadrimestrale che verrà messa in fattura.

Per quanto riguarda le tariffe, esse vengono applicate secondo le classificazioni di Utente. Le quotazioni sono rilasciate all'Utente all'atto della stipula del contratto.

CARATTERISTICHE DELL'ACQUA

L'acqua viene tenuta sotto controllo tramite analisi effettuate dall'ASL e da un laboratorio esterno qualificato. Quando vengono riscontrate situazioni anomale si effettuano, in stretta collaborazione con l'ASL, indagini specifiche al fine di individuarne le cause e rimuoverle. In alcuni casi per la disinfezione dell'acqua e della rete idrica viene immesso ipoclorito di sodio pari a 0,2 p.p.m. di cloro.

TUTELA DELL'UTENZA

GLI Utenti possono richiedere qualunque tipo di informazione in qualsiasi momento presso appositi sportelli. Possono inoltrare reclami sia verbali sia scritti ed hanno diritto ad una soddisfacente spiegazione e, se nel caso, la società provvederà ad effettuare specifici controlli per accertare la natura del problema.

Gli Utenti hanno inoltre diritto ai seguenti rimborsi:

- per ritardi di preventivazione, attivazione e/o riattivazione, rimozione contatore (cessazione fornitura), ripristino fornitura a seguito morosità), ritardo verifica contatori Euro 25,00.
- Per ritardo lavori allacciamento, imputabile alla società, 10% dell'importo dei lavori con un minimo di Euro 50,00 ed un massimo di Euro 150,00.

Le richieste di rimborso devono pervenire per iscritto e firmate dal titolare dell'utenza, alla Funzione Commerciale della società, con tutta la documentazione e le informazioni utili entro 30 giorni dalla scadenza dei termini contrattuali.

Il rimborso verrà accreditato sulla prima bolletta utile.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento adottato dalla Società è soggetto a revisione. Gli Utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite strumenti informativi.