

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO EDIZIONE 2009

### PREMESSA

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni aziendali e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Per alcuni di essi è inoltre fissato un **rimborso qualora i tempi dichiarati non siano rispettati dall'Azienda**.

La **Carta del Servizio Idrico** costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i Clienti contenute nella Carta sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

Nell'ottica di un continuo processo di miglioramento dei propri servizi, **ACDA** sottopone periodicamente la Carta dei Servizi ad un processo di revisione che tiene conto delle crescenti esigenze degli utenti in termini di qualità del servizio.

Per **ACDA** la Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di **attenzione al Cliente** e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

Nella Carta dei Servizi vengono inoltre evidenziate le svariate forme di comunicazione ai propri utenti che l'Azienda promuove: attraverso canali tradizionali, come i mezzi di comunicazione di massa; oppure attraverso l'ausilio dei nuovi media (Numero Verde, Internet, ecc.).

La Carta è quindi **uno strumento nelle mani del cittadino** e delle Associazioni di difesa dei consumatori, una chiave di volta per un **dialogo continuo** tra **ACDA** e la Comunità servita.

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

**ACDA** gestisce il ciclo integrale dell'acqua sul territorio di **69 Comuni della Provincia di Cuneo compreso il Capoluogo**. Per meglio comprendere la realtà operativa di questo settore, di seguito forniamo alcuni dati caratteristici del servizio (aggiornati al 2004).

|                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| • Superficie territoriale servita: | 1.848,39 km <sup>2</sup> |
| • Abitanti serviti:                | 209.168                  |
| • Rete di acquedotti:              | 2.817 km                 |
| • Rete fognaria:                   | 1067 km                  |
| • Numero di depuratori:            | 179                      |

L'acqua naturale viene prelevata dal sottosuolo tramite sorgenti o pozzi, viene avviata nelle condotte e, una volta usata è convogliata, tramite la rete fognaria, ai depuratori dove viene trattata e reimessa nell'ambiente.

Le sorgenti più importanti sono quelle delle "Grotte del Bandito", del "Bousset", delle Strette di Andonno che si trovano in valle Gesso ed alimentano i Comuni di Cuneo, Borgo S. Dalmazzo, Boves, Castelletto Stura, Centallo e prossimamente anche i Comuni di Vignolo, Cervasca, Caraglio, Busca, Villar S. Costanzo; altre sorgenti di minore importanza e pozzi trivellati in pianura forniscono l'acqua distribuita ai Clienti. In Valle Tanaro sono rilevanti le sorgenti di Garessio, Ormea e Ceva.

L'Azienda gestisce un impianto di depurazione delle acque consortile per 185.000 abitanti equivalenti a Cuneo, dove convergono le acque reflue di 17 Comuni, un impianto consortile a Garessio dove convergono 3 Comuni, mentre depuratori di più piccole dimensioni sono sparsi nel territorio a servizio dei singoli Comuni in cui **ACDA** gestisce il servizio.

### LA QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

**ACDA** assicura il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili. **ACDA** ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna ai Clienti, luoghi di controllo della qualità delle acque. Su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio al fine di una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal **d. lgs. 31/2001** e successive modificazioni ed integrazioni.

I controlli sono inoltre estesi alla qualità delle acque reflue in ingresso agli impianti di depurazione ed alle acque depurate da questi scaricate nell'ambiente. I controlli sulle acque reflue sono eseguiti da un laboratorio interno.

**ACDA** si impegna a rendere noti semestralmente i risultati delle analisi effettuate (*per ulteriori informazioni vedere al paragrafo "L'informazione"*). **In particolare nel sito Internet dell'Azienda [www.acda.it](http://www.acda.it) vengono aggiornati ciclicamente i dati analitici delle acque prelevate in ciascun Comune socio.**

Qualora un cittadino ne faccia richiesta l'Azienda fornisce i dati inerenti i seguenti parametri chimico-batteriologici (rilevati al punto di prelievo più vicino all'abitazione): durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoruri, cloruri.

Per rendere l'acqua batteriologicamente idonea all'uso potabile, **ACDA** può aggiungere al momento dell'erogazione opportuni disinfettanti in concentrazione e tipo conformi alle normative vigenti.

Occorre ricordare che *l'acqua è un bene prezioso e che è una risorsa limitata*, pertanto è opportuno adottare comportamenti volti al risparmio ed alla tutela.

### CARATTERISTICHE DELL'ACQUA DEPURATA

I frequenti e severi controlli eseguiti dal laboratorio chimico di **ACDA**, forniscono la più assoluta garanzia che le caratteristiche dell'acqua depurata stiano con continuità entro i parametri fissati dalle norme.

Compatibilmente con le possibilità tecniche ed economiche relative alla soluzione dei problemi specifici, **ACDA** persegue il pieno raggiungimento degli obiettivi previsti dalle disposizioni di legge quali il d.lgs.152/99, e s.m.i., che ha recepito le Direttive europee in materia di risanamento idrico.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI

*Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

**Tutti i cittadini** hanno con **ACDA** un rapporto basato sui principi di eguaglianza ed imparzialità *a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua*. A parità di condizioni tecnico-impiantistiche il servizio viene fornito ai cittadini di tutto il territorio servito.

*Cortesìa*

**ACDA** si impegna affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti i Clienti.

*Efficacia ed efficienza*

**ACDA** si impegna ad operare affinché venga garantito un servizio efficiente ed efficace tramite l'elaborazione di piani per il miglioramento della qualità del servizio che troveranno al loro interno soluzioni tecnologiche/organizzative/procedurali atte a facilitare il contatto Cliente-Azienda.

*Partecipazione*

Il cittadino *ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano*. Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali ci si può avvalere del **diritto di accesso agli atti**, previsto dalla l. 241 del 7 Agosto 1990 e s.m.i.

*Condizioni generali di fornitura*

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nei Regolamenti per il servizio di acquedotto e di fognatura.

*Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*

Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti dei Clienti **ACDA** pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio, anche simbolico, semplice e di immediata comprensione per i cittadini.

*Qualità e sicurezza*

**ACDA** si impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti al Cliente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e di tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la salute del cittadino.

*Sostenibilità*

L'uso non controllato di una qualsiasi risorsa, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi.

Questo implica per ACDA un duplice impegno:

- ad utilizzare le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema;
- a promuovere presso tutti i suoi clienti campagne di sensibilizzazione all'utilizzo corretto della risorsa idrica, senza sprechi o alterazioni della qualità dell'acqua.

## FATTORI DI QUALITÀ

ACDA considera fattori di qualità e quindi aspetti rilevanti del servizio, per il Cliente, le seguenti tematiche:

- *Avvio del rapporto contrattuale*
- *Accessibilità del servizio*
- *Gestione del rapporto contrattuale*
- *Continuità del servizio*

Ciascuna delle citate aree presenta standard di servizio che vengono descritti nelle pagine seguenti.

Gli standard di qualità del servizio sono degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio. I primi sono riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda e i secondi sono quelli verificabili dal Cliente.

Nelle successive pagine segue una breve descrizione di ciascun gruppo di standard.

## AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili od altri adempimenti a carico del Cliente.

I giorni indicati nella presente Carta sono giorni di calendario.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, l'Azienda comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

**L'asterisco (\*) identifica gli standard il cui mancato rispetto origina il diritto al rimborso.**

### Allacciamento all'acquedotto

**Tempo massimo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello\***

=25 giorni per effettuare il sopralluogo e rilasciare il preventivo direttamente al cliente.

**Tempo massimo per attivazione fornitura\***

=7 giorni dalla richiesta verbale. Se la richiesta è scritta si garantisce il rispetto del tempo concordato verbalmente con il Cliente.

**Tempo massimo per l'esecuzione dei lavori di allacciamento\***

=30 giorni dall'ottenimento dell'ultima autorizzazione per lavori eseguiti direttamente dall'Azienda e comprensivi di scavo e ripristino.

=10 giorni dalla richiesta anche verbale nei casi in cui i lavori di scavo sono eseguiti dal cliente.

**Tempo massimo per la cessazione della fornitura**

=7 giorni dalla richiesta scritta.

### Allacciamento alla fognatura

Il Cliente che deve allacciare alla fognatura un fabbricato ad uso domestico deve compilare e consegnare ad ACDA i moduli "Notifica di allacciamento" e "Richiesta di sopralluogo" debitamente compilati.

È obbligatorio indicare nella "Richiesta di sopralluogo" la data esatta di esecuzione dei lavori per consentire la verifica delle modalità esecutive.

Le spese di istruttoria e sopralluogo saranno addebitate nella fattura successiva nella quale saranno anche applicati i canoni di fognatura e depurazione.

I moduli "Notifica di allacciamento" e "Richiesta di sopralluogo" sono disponibili presso gli sportelli ACDA, le sedi dei Comuni soci e scaricabili dal sito [www.acda.it](http://www.acda.it).

I tecnici del Servizio Fognatura forniscono telefonicamente ogni informazione necessaria al numero telefonico 840042040.

### Servizio di depurazione

**I clienti aventi uno scarico di tipo civile** con l'autorizzazione di allacciamento alla fognatura acquistano il diritto ad usufruire del servizio di depurazione delle acque di scarico senza ulteriori adempimenti o condizioni.

**Le attività produttive** (i clienti che scaricano acque derivanti da lavorazioni industriali e artigianali) debbono avere l'autorizzazione all'allacciamento ed allo scarico rilasciata da ACDA.

Nell'autorizzazione allo scarico sono riportati i limiti massimi consentiti circa la qualità e quantità delle acque scaricate.

L'autorizzazione è valida 4 anni dalla data del rilascio. Il rinnovo deve essere richiesto un anno prima della scadenza secondo quanto disposto dalla legge.

La nuova autorizzazione deve essere richiesta utilizzando lo schema previsto dal facsimile fornito da ACDA.

**Tempo massimo per il rilascio della autorizzazione allo scarico**

=30 giorni

**Il tempo è inteso dalla data di ricevimento della richiesta di autorizzazione da parte del Cliente o dal ricevimento dell'ultima documentazione richiesta** (farà fede la data del protocollo aziendale)

### Smaltimento rifiuti autotrasportati con autobotti

ACDA è autorizzata a smaltire presso l'impianto di depurazione di Cuneo i fanghi derivanti dallo spurgo di fosse biologiche a servizio di insediamenti di civile abitazione nonché di altri rifiuti liquidi biodegradabili provenienti anche da lavorazioni industriali, limitatamente al territorio Provinciale.

Ulteriori informazioni potranno essere fornite dagli incaricati del Servizio Depurazione.

## ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

### Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

ACDA ha attivato sportelli per i Clienti presso la sedi di Cuneo, Garessio, Ceva e Sanfront.

L'ufficio di Cuneo, Corso Nizza n.88 svolge le **pratiche amministrative** relative al servizio acquedotto e fornisce informazioni sul servizio fognatura.

Negli uffici della sede di Cuneo, Via Basse San Sebastiano n.24 si svolgono le pratiche relative ai servizi di fognatura e depurazione.

Presso molte sedi municipali dei Comuni in cui l'Azienda gestisce il servizio idrico è possibile ricevere informazioni, modulistica ed assistenza per la compilazione dei moduli relativi alle pratiche amministrative più comuni (nuovo contratto, richiesta voltura, richiesta e notifica di allacciamento alla fognatura, verifica dati e indirizzi ruoli comunali precedenti, etc.). È presente inoltre una cassetta postale in cui depositare la corrispondenza diretta ad ACDA. Le cassette postali vengono svuotate con cadenza quindicinale; farà comunque fede la data del protocollo aziendale. L'elenco delle sedi municipali attive è consultabile sul sito internet aziendale.

Di seguito forniamo gli orari di apertura degli sportelli.

- Cuneo, Corso Nizza n. 88: apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; il martedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.00.
- Cuneo, Via Basse San Sebastiano n. 24: apertura dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30; il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30.
- Garessio, Via Santuario n. 2: apertura il venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00.
- Ceva, presso il Municipio: apertura dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
- Sanfront, Via Valle Po n. 37: 0175.986202, su appuntamento.

### Svolgimento di pratiche via telefono

Telefonando al n. **840042040**, con addebito al Cliente del solo scatto alla risposta, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.45, è possibile accedere direttamente al servizio commerciale per ricevere informazioni ed effettuare le principali operazioni relative al servizio acquedotto, quali ad esempio:

- prenotazione di sopralluogo per nuovo allacciamento;
- nuovo contratto di fornitura;

- cessazione;
- volturazione.

La compilazione dei moduli è svolta dal personale ACDA. Contratto e documentazione relativa vengono inviati al domicilio del Cliente. Il perfezionamento del contratto avviene soltanto dopo che **ACDA** ha ricevuto di ritorno la documentazione originale firmata dal Cliente.

#### **Svolgimento di pratiche via corrispondenza postale e fax**

Possono essere espletate per corrispondenza le seguenti pratiche:

- cessazione;
- volturazione;
- variazione indirizzo recapito bollette;
- richieste preventivo di spesa;
- segnalazione guasti, disservizi e reclami.

Il numero di fax è **0171/326710**.

#### **Servizio informatico**

È possibile effettuare richieste di preventivo, richieste di variazione recapito, segnalazione guasti e reclami, inviando una mail all'indirizzo **acda@acda.it**.

Il Cliente può inoltre "scaricare" dal sito **www.acda.it** tutta la modulistica necessaria per effettuare le più comuni pratiche commerciali, quali richiesta per nuovo allacciamento, subentro e cessazione di utenza, richiesta di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura e richiesta di autorizzazione allo scarico per le utenze non civili. I moduli, compilati e firmati, possono poi essere spediti ad **ACDA** via fax, posta elettronica o servizio postale.

#### **Tempo di attesa agli sportelli \***

*=tempo massimo 45 minuti*

*=tempo medio 20 minuti*

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di clientela, indipendenti dalla volontà di ACDA, potrà essere data segnalazione preventiva, tramite il tabellone luminoso posto all'ingresso della sala d'attesa, di inapplicabilità temporanea delle condizioni previste dalla presente Carta, ed in particolare dei rimborsi di cui all'apposito articolo.

#### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

**ACDA** garantisce il rispetto totale (100%) degli appuntamenti concordati che vengono fissati immediatamente se concordati verbalmente ed entro 8 giorni dalla richiesta scritta da parte del Cliente (farà fede la data del protocollo aziendale).

La fascia oraria di disponibilità che viene richiesta al Cliente per la visita domiciliare ammonta a 1,5 ore e si estende dalle ore 8.00 alle ore 12.00 o dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

#### **Facilitazioni per Clienti particolari**

**ACDA** prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune. Per portatori di handicap esistono facilitazioni di accesso ai servizi aziendali. Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

#### **Possibilità di pagamento bollette e lavori**

- tramite domiciliazione bancaria;
- presso gli uffici postali;
- presso gli sportelli bancari;
- tramite bonifico bancario.

#### **Risposta alle richieste e reclami scritti dei Clienti \***

*=tempo massimo 30 giorni.*

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva. Tali termini sono validi nel rapporto Azienda/Cittadino, mentre non sono da intendersi vincolanti fra Azienda/Enti.

Tutta la corrispondenza con i Clienti riporta l'indicazione del referente aziendale.

### **GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **Numero minimo letture contatori**

per tutte le forniture = **1 all'anno**

Sul sito aziendale e presso gli sportelli, è possibile consultare il calendario contenente la **programmazione annuale** delle letture effettuate in ogni Comune gestito da ACDA.

#### **Periodicità della fatturazione e sua eventuale rettifica**

La fatturazione è **semestrale o annuale, basata su consumi reali**, rilevati da lettori o forniti dal Cliente mediante autolettura, **o stimati sulla base dei consumi storici; oppure basata su importi stabiliti forfaitariamente** per Comuni in cui non siano presenti i contatori.

Il Cliente che disponga di contatore in proprietà privata e non sia presente al passaggio del letturista dell'Azienda, può comunicare all'Azienda la lettura del contatore (autolettura) prima che venga emessa la successiva fatturazione, basata sulla media dei consumi storici. Un operatore registrerà il consumo reale che verrà successivamente fatturato.

La comunicazione dell'autolettura può essere effettuata inviando la cartolina lasciata dal letturista via posta o depositandola nelle cassette delle lettere presenti nelle sedi municipali dei Comuni in cui l'Azienda gestisce il servizio idrico; telefonando al numero 840042040; inviando un fax al numero 0171.326710 o una mail all'indirizzo [acda@acda.it](mailto:acda@acda.it).

Per l'autolettura vanno indicati il codice utente o il numero di matricola del contatore, la lettura e la data di rilevazione.

Qualora il Cliente ritenga che la fatturazione sia errata, potrà inoltrare apposito ricorso ad ACDA.

Qualora il ricorso sia presentato prima della scadenza del termine di pagamento, ACDA può sospendere il pagamento della fattura.

La rettifica avverrà immediatamente se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative e l'utente è presente allo sportello; entro 45 giorni se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative.

Qualora l'Azienda accerti un'erronea fatturazione, provvederà alla rettifica d'ufficio con l'emissione di una nuova fattura e di una nota di credito relativa alla fattura errata.

Gli insediamenti civili ed assimilati che si approvvigionano dall'acquedotto e scaricano nella rete fognaria, pagano i costi fognaria e depurazione attraverso una quota inserita nella fattura relativa al consumo idrico.

Gli insediamenti civili ed assimilati che si approvvigionano da pozzi privati e scaricano nella rete fognaria, pagano i costi fognaria e depurazione con una fattura calcolata sulla quantità di acqua attinta dal pozzo misurata con contatori la cui lettura è a carico di **ACDA**.

Gli insediamenti produttivi che scaricano i propri reflui nella pubblica fognatura, devono inviare ad **ACDA** entro il **31 marzo di ogni anno la "denuncia della quantità e qualità delle acque scaricate"** su appositi moduli inviati dall'Azienda.

Sulla base della denuncia, **ACDA** provvede ad inoltrare agli insediamenti produttivi la relativa fattura.

#### **Morosità**

Allorché si riscontri la morosità del Cliente l'Azienda provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento con nuova scadenza. In caso di mancato pagamento alla nuova scadenza, i Clienti ricevono un ulteriore invito al pagamento con preavviso della esecuzione di sospensione del servizio.

La riattivazione avverrà entro 2 giorni lavorativi dalla definizione del pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata tramite demolizione dell'impianto. All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa.

Per il ritardato pagamento si applicherà una penalità pari al 5% dell'importo dovuto.

#### **Verifica del contatore**

Può essere richiesta verifica allorché si abbia fondato sospetto che il contatore misuri i consumi in modo irregolare. L'esito di tale verifica verrà comunicata al Cliente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale, la modalità di ricostruzione dei consumi, non correttamente misurati, sarà la seguente:

- a) in base alla media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità;  
b) in mancanza dei consumi storici si farà riferimento alla media di quelli rilevati dal nuovo misuratore installato.

**Qualora la verifica confermi il corretto funzionamento del contatore il costo della stessa verrà addebitato al Cliente.**

Nel caso invece di effettiva irregolarità di misurazione il costo sarà a carico di **ACDA**.

Tempo massimo per la verifica del contatore = **15 giorni lavorativi** dalla richiesta scritta, se la verifica si effettua in loco presso il Cliente o presso il laboratorio di **ACDA**; se la verifica di effettua presso laboratorio esterno autorizzato, entro le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi di tale laboratorio.

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

Può essere richiesta **verifica di pressione a pagamento** al punto di consegna acqua allorché venga riscontrata una erogazione non sufficiente.

Tempo massimo\*

=rispetto dell'appuntamento concordato con il cliente qualora necessiti la presenza del Cliente.

Entro **5 giorni** lavorativi dalla segnalazione negli altri casi.

#### **Fondo di Garanzia per le Perdite Occulte**

A tutela del Cliente è costituito il Fondo di Garanzia per le Perdite Occulte a cui il Cliente può aderire compilando l'apposito modulo. L'importo verrà addebitato in bolletta.

Con l'istituzione del Fondo, l'Azienda si è fatta carico di venire incontro alle esigenze di quei Clienti che si venissero a trovare nella necessità di dover pagare consumi dovuti a fughe d'acqua non facilmente rilevabili nella loro proprietà.

Il funzionamento è definito con un apposito regolamento.

Tempo massimo per l'accertamento della avvenuta riparazione della perdita\*

= 10 giorni dalla richiesta anche verbale.

#### **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

**ACDA eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.** Solo guasti ed interventi manutentivi della rete potranno costituire deroga a ciò. Qualora l'interruzione si verificasse, l'Azienda si impegna a limitare al minimo indispensabile tale disservizio e, in caso di necessità, ad effettuare servizi sostitutivi d'emergenza.

#### **Pronto intervento**

=**24 ore su 24 sia per giorni feriali che festivi, telefonando al n.840042040.**

#### **Servizio Acquedotto**

Tempo massimo di inizio dell'intervento di ripristino dell'erogazione acqua a seguito dell'interruzione.

= **immediato** a fronte di situazioni di pericolo (e coincidente col tempo di trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso. In caso di più segnalazioni di pericolo, e quindi di aumento del tempo di intervento, i tecnici dell'Azienda forniscono al cittadino le prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento.

= **1 giorno** per il primo intervento a seguito di guasto di tubazioni stradali;

= **3 giorni** per il primo intervento a seguito di guasto al contatore, salvo eventi climatici particolari (ex: gelo).

#### **Servizio Fognatura**

= **1 giorno** per primo intervento di pulizia e spurgo

#### **Sospensioni programmate del servizio\***

**ACDA** fornisce un servizio senza interruzioni. Queste si possono verificare solo per rotture improvvise, carenze idriche, interventi di manutenzione o sospensioni programmate del servizio.

In caso di sospensioni programmate del servizio, limitatamente alle tubazioni stradali, si garantisce un tempo di preavviso di almeno **1 giorno** ed un tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 24 ore.

Nel caso in cui la sospensione del servizio dovuta a guasti di condotte stradali si protragga oltre le 12 ore **ACDA** provvederà ad avvisare i cittadini toccati dal disservizio.

#### **Modalità di informazione alla cittadinanza**

Comunicato stampa, e/o mezzi muniti di altoparlante, e/o prestampati.

Qualora si verificasse una sospensione prolungata del servizio idrico l'Azienda provvederà ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza.

#### **Erroneo distacco del servizio\***

=**riattivazione immediata**

#### **Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dell'attività aziendale **ACDA**, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione ecc.).

#### **L'informazione**

**ACDA** assicura, con un linguaggio semplice ed efficace, una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo di quanto erogato ed ogni altra iniziativa dell'Azienda. In particolare:

- divulga semestralmente pubblicandoli nel proprio sito internet [www.acda.it](http://www.acda.it) i valori medi dei principali parametri fisico-chimici e batteriologici dell'acqua distribuita (durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso a 180°C, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoro, cloruri);
- rende note tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- informa circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- promuove campagne informative sul corretto utilizzo dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- promuove campagne informative sulle principali attività dell'Azienda, quali rinnovamento impianti, potenziamenti, investimenti, inaugurazioni, ecc.. ed i loro effetti per i Clienti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- rende note le procedure per la presentazione dei reclami;
- effettua periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo campo.

#### **La Soddisfazione**

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, **ACDA** svolge con il fattivo coinvolgimento dei propri Clienti periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi.

I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini e trasmessi in un rapporto annuale alle Autorità competenti ed alle Associazioni dei Consumatori.

Qualora i cittadini intendano far pervenire all'azienda i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi a:

Ufficio Clienti **ACDA**, Corso Nizza n. 88 – 12100 Cuneo.

#### **Il Rimborso**

Gli standard sottoposti a rimborso sono tutti quelli contrassegnati con asterisco. Sono di seguito ricapitolati e fanno sempre riferimento ai tempi massimi:

- tempo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello  
= **30,00 Euro**
- tempo per cambio/distacco contatore domestico  
= **30,00 Euro**
- tempo per attivazione o riattivazione fornitura  
= **30,00 Euro**
- tempo massimo per il rilascio della autorizzazione all'allacciamento alla fognatura  
= **30,00 Euro**

- tempo di attesa agli sportelli  
= **30,00 Euro**
- tempo massimo per l'accertamento della avvenuta riparazione della perdita  
= **30,00 Euro**
- tempo massimo per l'esecuzione dei lavori di allacciamento  
= **30,00 Euro**
- risposta alle richieste e reclami scritti dei Clienti  
= **30,00 Euro**
- tempo per avvio ripristino erogazione acqua per guasto al contatore o all'impianto  
= **60,00 Euro**
- sospensione programmata del servizio  
= **30,00 Euro**
- erroneo distacco del servizio  
= **30,00 Euro** (rimborso automatico)

Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto di fornitura dietro richiesta scritta di risarcimento. La richiesta deve pervenire ad **ACDA**, Corso Nizza n. 88 - 12100 Cuneo, entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data del protocollo aziendale). Solo per erroneo distacco del contatore il rimborso viene effettuato automaticamente.

Il risarcimento verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite bollettino postale o accredito in bolletta.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono e condizionano l'attività dell'Azienda stessa.

Qualora non sia possibile, da parte di **ACDA**, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non si potrà accertare il non corretto adempimento da parte dell'Azienda, e quindi non si potrà dar corso all'applicazione delle penali.

#### **I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:**

- eventi di carattere eccezionale esterni all'Azienda e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- afflussi eccezionali di clientela agli sportelli indipendenti dalla volontà di **ACDA**;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione di opere edili del Cliente;
- scioperi.

#### **Validità della Carta**

La presente Carta sostituisce le precedenti ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio verranno comunicate ai cittadini.

#### **La Tutela**

Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente Carta *deve essere denunciata all'Azienda entro 30 giorni* dalla scadenza fissata nello standard. Al momento della presentazione del reclamo il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'Ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di rimborso l'Ufficio Clienti riferirà al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali **ACDA** provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Qualora l'Azienda non rispetti il termine citato o il cittadino ritenga la risposta insufficiente, può presentare reclamo al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma.

#### **Autorità esterne**

Qualora si verifici che fra **ACDA** ed il Cliente non sia raggiunto un accordo soddisfacente in merito a questioni relative alla presente Carta, il cittadino potrà rivolgersi al *Difensore Civico* quale terzo esterno delegato a risolvere il contenzioso.

#### **Glossario**

##### **Allacciamento**

Parte di impianto della Società costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna al Cliente.

##### **Attacco contatore**

Installazione del contatore, sulla predisposizione di dima effettuata dal Cliente.

##### **Attivazione fornitura**

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto del Cliente.

##### **Captazione**

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

##### **Consumi storici**

Media dei consumi degli anni precedenti.

##### **Depurazione**

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate.

##### **Erroneo distacco**

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dal Cliente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti

o mancato pagamento.

##### **Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

##### **Parametri chimico-biologici**

Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

##### **Potabilizzazione**

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

##### **Punto di consegna**

Il punto di consegna è individuato dalla fangia di uscita della saracinesca di presa. Per i clienti ancora sprovvisti della saracinesca di presa il punto di consegna è individuato dallo stacco della tubazione privata dalla rete di distribuzione.

##### **Rettifica letture e consumi**

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

##### **Rifiuto biodegradabile**

Rifiuto che può essere reso innocuo per l'ambiente utilizzando processi biologici esistenti in natura.

##### **Sollecito**

Richiesta di pagamento successiva alla data di scadenza.

##### **Sopralluogo**

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale **ACDA** al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dal Cliente.

##### **Verifica del contatore**

Prova di corretto funzionamento del contatore che il Cliente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.

**INFORMAZIONI UTILI**

**ACDA spa**

**CUNEO Corso Nizza n. 88 – SERVIZIO ACQUEDOTTO**

**Via Basse S. Sebastiano n. 24 – SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE**

**SPORTELLI**

**lunedì – venerdì 9.00-12.00; martedì anche 14.30 – 16.00**

**TELEFONO**

**840042040 0171.326711**

**lunedì – venerdì 8.30 – 12.30; 14.30 – 17.00**

**FAX**

**0171.326710**

**SITO INTERNET**

**[www.acda.it](http://www.acda.it)**

**E.MAIL**

**[acda@acda.it](mailto:acda@acda.it)**

Rev. 2 del 18.08.2009