



## Carta del Servizio Idrico

### **ACQUEDOTTO SAN LAZZARO S.P.A.**

Capitale Sociale interamente versato € 1.095.120,00  
Sede Legale: Via Aurelia n°310 – 17025 LOANO (Sv) C  
.F. e P.I. 00136200094 – R.E.A. Savona n°40115  
Tel. 019.677.124 – Fax 019.677.125 – [www.acquedottosanlazzaro.it](http://www.acquedottosanlazzaro.it)  
e-mail: [info@acquedottosanlazzaro.it](mailto:info@acquedottosanlazzaro.it)

## Indice

Premessa	pag.	3
Il Servizio Idrico	pag.	5
La Carta del Servizio Idrico	pag.	5
Riferimenti normativi	pag.	6
Definizioni	pag.	8
Le tre destinazioni della fornitura	pag.	14
Qualità dell'acqua distribuita	pag.	15
Standard	pag.	16
Regolarità del servizio	pag.	17
Rapidità di esecuzione dei lavori	pag.	18
Facilità di accesso al servizio	pag.	21
Precisione nella lettura e fatturazione dei consumi	pag.	22
Efficacia della comunicazione	pag.	24
Tutela degli Utenti	pag.	24
Validità della Carta del Servizio Idrico	pag.	24

## Premessa

La Società Acquedotto San Lazzaro S.p.a., nata nel 1992 a seguito di “Convenzione per la concessione del servizio di distribuzione dell’acqua potabile” stipulata il 28.4.1992 con il Comune di Loano, serve a Loano circa undicimila residenti e cinquantamila fluttuanti, ed alcune utenze nel Comune di Borghetto Santo Spirito, dal 30.12.2016 a seguito della fusione per incorporazione della Soc. I.L.C.E. S.p.a. gestisce l’acquedotto del Comune di Albenga, serve ad Albenga circa ventiquattromila residenti e diecimila fluttuanti, una porzione dell’Acquedotto del Comune di Finale Ligure ed alcune utenze dei Comuni di Andora, Garlenda, Laigueglia e Villanova d’Albenga.

Gestisce l’attività di erogazione dell’acqua potabile nel rispetto di alcuni principi fondamentali cui ogni servizio pubblico deve attenersi. Tali principi sono stati definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” del 27 Gennaio 1994 e riguardano i punti di seguito elencati.

- Eguaglianza e imparzialità di trattamento:

le modalità di erogazione del servizio sono eguali per tutti gli Utenti a prescindere dalle differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

- Continuità e regolarità del servizio:

l’erogazione del servizio è continua e regolare. Qualora, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi delle interruzioni, vengono tempestivamente adottate tutte le misure volte a ridurre al minimo i disagi arrecati all’Utenza.

- Partecipazione:

gli Utenti possono contribuire, uniformandosi a criteri di educazione e di spirito collaborativo, al miglioramento del servizio con osservazioni e proposte: possono anche verificare, nel rispetto delle leggi di settore che regolano l’accesso, la qualità del servizio e, più in generale, il rispetto dei parametri di legge.

- Cortesia:

ogni misura è adottata per garantire che il personale a contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

- Efficacia ed efficienza del servizio:

le modalità di organizzazione del lavoro sono rivolte all’ottimizzazione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie per il conseguimento dei più elevati livelli di servizio.

- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:

in ogni circostanza agli Utenti vengono fornite notizie corrette, complete e comprensibili.

- Condizioni di fornitura:

in un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

- Privacy:

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i. .

## Il Servizio Idrico

L'acqua che usiamo per bere, per cucinare, per l'igiene personale e per la pulizia domestica, le attività industriali ed agricole non è soltanto un dono gratuito del cielo. Per poter utilizzare l'acqua disponibile in natura è necessario predisporre e mantenere in efficienza un complesso sistema che comprende il prelievo, il trattamento, se necessario, la depurazione ed infine la restituzione dell'acqua all'ambiente naturale. Nel caso dell'uso civile e domestico, questo sistema, che va sotto il nome di "ciclo idropotabile", può essere descritto sinteticamente così: l'acqua viene prelevata, in generale, dalle sorgenti, dai fiumi, dai laghi o dalle falde acquifere e, se necessario, immessa nell'impianto di potabilizzazione dove viene opportunamente purificata. Poi, attraverso gli acquedotti, viene distribuita nelle case ed utilizzata per l'alimentazione, l'igiene personale ed altro. In seguito, le acque di scarico vengono raccolte nei canali della rete fognaria e condotte sino all'impianto di depurazione. Qui, l'acqua viene nuovamente purificata ed infine restituita ai laghi ed ai fiumi da cui era stata prelevata. L'insieme di tutte le attività e competenze che concorrono al corretto funzionamento di questo sistema e dunque contribuiscono a rendere l'acqua disponibile all'uso umano, è ciò che si intende per "servizio idrico" e di cui si tratta in questa Carta.

## La Carta del Servizio Idrico

Le Carte dei Servizi sono strumenti a tutela dei diritti dei Cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi. Apparse agli inizi degli anni '90 in alcuni Paesi Europei e negli Stati Uniti, le Carte sono divenute obbligatorie in Italia nel 1994 in seguito ad una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Detta Direttiva stabilisce che le aziende erogatrici di servizi pubblici nei campi della sanità, assistenza e previdenza sociale, istruzione, trasporti e telecomunicazioni, energia elettrica, acqua e gas sono tenute a pubblicare, e soprattutto a rispettare, una loro "Carta dei Servizi". Per quanto riguarda il servizio idrico, il 29 Aprile 1999 è stato emanato un Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ("Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte del servizio idrico integrato") che, congiuntamente alla Legge n. 36 del 5 Gennaio 1994, indica i principi e le linee guida cui ogni azienda deve attenersi nella stesura della propria Carta. La presente Carta del Servizio Idrico, dunque, descrive i livelli di servizio che la Acquedotto San Lazzaro S.p.a. garantisce ai propri Utenti sia per quanto riguarda la qualità tecnica di progettazione, costruzione e gestione della rete e degli impianti, sia per quanto riguarda la qualità dei rapporti e delle prestazioni rese agli Utenti ed agli Enti concedenti.

## Riferimenti Normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- delibera AEEGSI n. 217/2016/R/IDR "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze di qualità contrattuale ed integrazione della RQSII";
- delibera AEEGSI n. 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- delibera AEEGSI n. 664/2015/R/IDR "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI -2";
- delibera AEEGSI n. 656/2015/R/IDR "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato -Disposizioni sui contenuti minimi essenziali";
- delibera AEEGSI n. 123/2014/R/IDR "Approvazione, ai fini della valorizzazione dei conguagli nell'ambito del metodo tariffario MTI, delle tariffe e del correlato piano economico-finanziario";
- delibera AEEGSI n. 643/2013/R/IDR "Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento";
- delibera AEEGSI n. 87/2013/R/IDR " Disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili";
- delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR "Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato";
- delibera AEEGSI n. 586/2012/R/IDR "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201 , convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n.214";

•

- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;
- D.Lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" e s.m.i.;
- D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";
- D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale";
- D.P.C.M. 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi";
- D.P.C.M. 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Legge n° 273, 11 luglio 1995, "Conversione in legge, con modificazioni del D.L. n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubblicheamministrazioni;
- D.P.C.M. 19 maggio 1995, "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, "Principi per l'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Legge 7 agosto 1990 del n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i..

## Definizioni

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

**call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;



- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
  - **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
  - **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
  - **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
  - **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
  - **data di invio** è:
    - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
    - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
    - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - **data di ricevimento** è:
    - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
    - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
    - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice; **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;  
**livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua

all'interno della condotta espressa in atmosfere;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;  
**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico;
  - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

**voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## Le tre destinazioni della fornitura

Per quanto riguarda il servizio di gestione degli acquedotti, la presente Carta del Servizio Idrico fa riferimento a tre diverse categorie di Utenti, ovvero destinatari della fornitura di acqua potabile:

- destinazione civile domestica (abitazioni)
- destinazione civile non domestica (scuole, ospedali, edifici pubblici, caserme, ecc.)
- altre destinazioni (esercizi commerciali, artigiani, operatori del terziario, ecc).

I livelli di servizio descritti in questa Carta sono raggruppati in sette diversi fattori di qualità, considerati determinanti nella gestione del Servizio Idrico:

1. qualità dell'acqua distribuita;
2. regolarità del servizio;
3. rapidità di esecuzione dei lavori;
4. facilità di accesso al servizio;
5. precisione nella lettura e fatturazione dei consumi;
6. efficacia della comunicazione;
7. tutela degli utenti.

## QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Per essere considerata potabile, l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive (parametri batteriologici e chimici), ma deve essere anche gradevole al gusto e, quindi, incolore, insapore e inodore: infatti alcune sostanze, se presenti in dosi eccessive, conferiscono all'acqua un colore, un sapore ed un odore sgradevoli (vedi ad esempio il ferro di cui sono costituiti molti tubi, lo zolfo ed il manganese). Attualmente, la normativa di settore per le caratteristiche delle acque destinate al consumo umano è definita dal D.Lgs. n. 31 del 2 febbraio 2001.

- I CONTROLLI

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del D.Lgs. n. 31 del 2 febbraio 2001, la Acquedotto San Lazzaro S.p.a. esegue sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri ecc.), organolettici (sapore, odore, colore, ecc.) in parallelo a quelli eseguiti dalla ASL. Tali verifiche vengono effettuate su campioni prelevati nei punti più significativi della rete di distribuzione. La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati e ai materiali impiegati per la realizzazione della rete. Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei piani di intervento volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge. Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione, Acquedotto San Lazzaro S.p.a. esegue controlli sistematici su:

- 1) funzionalità degli impianti di potabilizzazione e/o clorazione, attraverso ispezioni a cura di personale dell'azienda;
- 2) funzionalità delle infrastrutture di captazione (pozzi, sorgenti, ecc.) impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale, di adduzione (pompe, condotte, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, di accumulo (serbatoi) e di distribuzione (pompe, condotte, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna agli Utenti).

- LE SITUAZIONI A RISCHIO

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, Acquedotto San Lazzaro S.p.a. avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare la Clientela e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

## Gli Standard

Di tutte le prestazioni ed i livelli di servizio descritti in questa Carta solo alcuni sono precisamente quantificabili e definibili come “standard”. La cortesia del personale, ad esempio, per quanto importantissima è difficile da quantificare in termini numerici e per cercare di definire il relativo livello di servizio bisogna ricorrere a formalizzazioni verbali. Un altro genere di prestazione, invece, come la quantità di acqua garantita quotidianamente ad ogni cittadino è precisamente quantificabile e dunque formalizzabile in un vero e proprio standard di servizio. Gli standard, inoltre, possono essere di due tipi:

- standard specifici relativi alle prestazioni rese al singolo Utente e da lui direttamente verificabili;
- standard generali relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio.

I valori numerici degli standard specifici sono riportati in questa Carta. Resta da dire che gli standard di servizio non sono fissi e stabiliti una volta per tutte e che anzi Acquedotto San Lazzaro S.p.b. si impegna ad aggiornarli periodicamente, tenendo conto anche delle esigenze degli Utenti.



## REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Acquedotto San Lazzaro S.p.a. , onde garantire continuità e regolarità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, assicura che tutti i sistemi di captazione, adduzione e distribuzione siano gestiti nel migliore dei modi, secondo criteri di efficienza ed efficacia. L'adozione di questi sistemi consentirà di assicurare agli utenti il rispetto dei requisiti minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g della Legge 36/1994.

### Per le abitazioni

Standard generale: disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante: non meno di 150 litri. Per disponibilità giornaliera di acqua si intende il volume di acqua che l'Utente può attingere nell'arco delle 24 ore.

### Portata minima

Standard generale: portata minima per ogni unità abitativa: non meno di 0,10 l/s (un decilitro al secondo). Per 'portata' si intende il volume di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita da Acquedotto San Lazzaro S.p.a. all'impianto dell'Utente).

### Pressione minima di esercizio (carico idraulico)

Standard generale: pressione minima di esercizio di 1 bar, corrispondenti a un carico idraulico di 10 metri. Questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato. In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevole rispetto alla rete di distribuzione, sono ammesse delle deroghe. In questi casi sono gli Utenti a dover predisporre gli impianti idonei a portare i valori pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili. Di tale necessità essi vengono informati da Acquedotto San Lazzaro S.p.a. al momento della stipula del contratto di fornitura.

### Pressione massima di esercizio

Standard generale: pressione massima di esercizio pari a 7 bar, corrispondenti a un carico idraulico di 70 metri. Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale. Le misure delle pressioni minime e massime vengono effettuate al punto di consegna. In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevole rispetto alla rete di distribuzione, sono ammesse delle deroghe. In questi casi sono gli Utenti a dover predisporre gli impianti idonei a portare i valori pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili. Di tale necessità essi vengono informati da Acquedotto San Lazzaro S.p.a. al momento della stipula del contratto di fornitura.

## RAPIDITA' DI ESECUZIONE DEI LAVORI

Acquedotto San Lazzaro S.p.a. si impegna ad eseguire i lavori richiesti dagli Utenti nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard qui riportati. Su questi standard, tuttavia, è necessario fare delle precisazioni. Innanzitutto, la rapidità di esecuzione dei lavori garantita non può includere i tempi necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene all'azienda, e precisamente:

- tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Provincia, Ferrovie, ecc.);
- ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile ad Acquedotto San Lazzaro S.p.a.

Inoltre, se l'Utente richiede esplicitamente variazioni ragionevoli nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

## RAPPORTI CONTRATTUALI

Si riportano di seguito gli standard specifici relativi al rapporto contrattuale.

- Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente, senza la necessità di effettuare un sopralluogo, non può superare i 10 giorni lavorativi. (RQSII art.5.1)
- Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente, con la necessità di effettuare un sopralluogo, non può superare i 20 giorni lavorativi. (RQSII art.5.2)
- Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma all'utente finale, allacci semplici, non può superare i 15 giorni lavorativi. (RQSII art. 8.1)
- Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma all'utente finale, allacci complessi, non può superare i 30 giorni lavorativi. (RQSII art. 8.2)
- Il tempo di attivazione della fornitura del servizio intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e la data di effettiva attivazione della stessa, non può superare i 5 giorni lavorativi. (RQSII art.10.1)

- Il tempo di riattivazione della fornitura, subentro in fornitura, intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e la data di effettiva attivazione della stessa, non può superare i 5 giorni lavorativi. (RQSII art. 11.1)
- Il tempo di riattivazione della fornitura, subentro in fornitura, intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e la data di effettiva attivazione della stessa, con modifica della portata del misuratore, non può superare i 10 giorni lavorativi. (RQSII art. 11.2)
- Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento e la data di riattivazione della fornitura, non può superare 2 giorni feriali. (RQSII art. 12.1)
- Il tempo di disattivazione della fornitura intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta finale e la data di effettiva disattivazione, non può superare i 7 giorni lavorativi. (RQSII art. 14.1)
- Il tempo di esecuzione della voltura intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale, non può superare i 5 giorni lavorativi. (RQSII art. 17.1)
- Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, non può superare 10 giorni lavorativi (senza sopralluogo) e 20 giorni lavorativi (con sopralluogo). (RQSII art. 19)
- Il tempo di esecuzione dei lavori intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore, in caso di lavori semplici, non può superare i 10 giorni lavorativi. (RQSII art. 23)
- Il tempo di esecuzione dei lavori intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore, in caso di lavori complessi, non può superare i 30 giorni lavorativi. (RQSII art. 23)
- Il tempo massimo per l'appuntamento concordato intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale ed il giorno in cui si verifica l'appuntamento, non può superare i 7 giorni lavorativi. (RQSII art. 24)
- Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato non può essere inferiore a 24 ore. (RQSII art. 25)
- La fascia di puntualità per gli appuntamenti non può superare le 3 ore. (RQSII art. 26)

- Il tempo di intervento per la verifica del misuratore intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore, non può superare i 10 giorni lavorativi. (RQSII art. 28)
- Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito, non può superare i 10 giorni lavorativi. (RQSII art. 29)
  
- Il tempo di sostituzione del misuratore intercorrente tra la data di invio ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore, non può superare i 10 giorni lavorativi. (RQSII art. 30)
  
- Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore, non può superare i 10 giorni lavorativi. (RQSII art. 31)
  
- Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito, non può superare i 10 giorni lavorativi. (RQSII art. 32)
  
- Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento, non può superare le 3 ore. (RQSII art. 33)

## FACILITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Acquedotto San Lazzaro S.p.a. facilita i propri Utenti limitando al minimo indispensabile gli adempimenti loro richiesti. I dipendenti dell'azienda (o le persone da essa incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili dal tesserino di riconoscimento. Gli Utenti sono invitati a segnalare disservizi o avanzare proposte relative al servizio di sportello chiamando il Servizio Telefonico Clienti/Call Center oppure inviando una mail, una lettera o un fax.

Il Gestore dispone di un servizio telefonico/call center di assistenza con numero verde, totalmente gratuito, con i seguenti numeri:

- n. 800 995 104 chiamate per emergenza aperto 24h/24h 7gg/7gg;

- n. 800 991 127 chiamate servizio gestione utenti aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00

- Apertura degli sportelli: gli orari di apertura degli sportelli Acquedotto San Lazzaro S.p.a. presso l'ufficio di Loano via Aurelia n. 310 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 ed il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30, presso gli uffici di Albenga via Gorizia n. 3 il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00, presso gli uffici di Finale Ligure via F. Aporti n. 22 il martedì e giovedì dalle ore 08.30 alle ore 12.30.
- Svolgimento delle pratiche: per lo svolgimento delle pratiche inerenti al servizio idrico gli Utenti possono recarsi agli sportelli della Acquedotto San Lazzaro S.p.a. oppure chiamare il Servizio Telefonico Clienti, il servizio di sportello è organizzato per ridurre al minimo i tempi di attesa.
- Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale dell'Acquedotto San Lazzaro S.p.a. concorda con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. In caso di assenza dell'Utente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli viene lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento.
- Richiesta di informazioni: per ottenere informazioni sul servizio idrico, e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, gli Utenti possono recarsi presso gli sportelli dell'Acquedotto San Lazzaro S.p.a. , chiamare il Servizio Telefonico Clienti oppure email: [info@acquedotto-sanlazzaro.it](mailto:info@acquedotto-sanlazzaro.it).

## PRECISIONE NELLA LETTURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

La lettura del contatore viene effettuata in genere quattro volte all'anno, ad esclusione delle utenze con consumi medi annui superiori a 3000 mc. che vengono effettuate con cadenza bimestrale, le letture sono eseguite da parte del personale dell'Acquedotto San Lazzaro S.p.a. o da terzi regolarmente incaricati e muniti di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'Utente.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un

$$C_s = \frac{C_a}{365} \times N_s$$

determinato intervallo temporale, il gestore provvederà alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato  $C_s$  come segue:

dove:

- $C_a$  è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- $N_s$  rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata mediante il consumo stimato  $C_s$ , a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile.

Il tempo massimo di emissione della fattura (tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e l'emissione della stessa) è di 45 giorni solari.

La fatturazione avviene in base ai consumi rilevati ed a quanto previsto nei contratti di fornitura, Acquedotto San Lazzaro S.p.a. provvede ad emettere le fatture con cadenza trimestrale o bimestrale a seconda dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Modalità di pagamento: gli Utenti della Acquedotto San Lazzaro S.p.a. possono pagare le fatture attraverso:

- domiciliazione bancaria;
- sportelli bancari o postali;
- sportelli aziendali abilitati.

Il pagamento con MAV presso qualunque sportello bancario nazionale è gratuito.

Modalità di rateizzazione dei pagamenti: il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa.

Richiesta di rateizzazione entro 10 giorni dalla scadenza della bolletta

Il tempo di rettifica di fatturazione intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta, non può superare i 60 giorni lavorativi. (RQSII art. 43)

Morosità: quando l'Utente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, l'azienda applica una sanzione per ritardato pagamento ed i relativi interessi che gli vengono addebitati sulla fattura successiva. Se il mancato pagamento si protrae nel tempo, all'Utente viene inviato un messaggio di sollecito con invito a saldare il debito. Se tuttavia anche il sollecito risulti inefficace, l'azienda o sospende del tutto l'erogazione dell'acqua potabile o riduce significativamente la portata massima usufruibile dall'Utente avvisandolo con almeno 10 giorni di anticipo per mezzo di una lettera raccomandata.

Verifica del contatore: l'Utente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato, che viene effettuata nei tempi garantiti dallo standard. Se le misure del contatore risultano effettivamente errate, l'azienda provvede a ricalcolare i consumi erroneamente misurati. Le misure si intendono errate nel caso in cui la tolleranza, con deflusso e pressione di normale esercizio, sia superiore del 5%. Il ricalcolo viene effettuato sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza e di ogni altro elemento utile. Se le misure del contatore risultano corrette, ovvero entro i limiti di tolleranza previsti nel "Regolamento per il Servizio di Distribuzione di Acqua Potabile per Utente Civica", le spese della verifica sono a carico dell'Utente.

## EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE

- a. Sul sito internet e agli sportelli della Acquedotto San Lazzaro S.p.a. sono disponibili in forma tabellare le caratteristiche qualitative dell'acqua fornita.
- b. Per rendere più agevole ed efficace il flusso della comunicazione con i propri Utenti, Acquedotto San Lazzaro S.p.a. ha predisposto una serie di strumenti o canali informativi:
  - i. la presente Carta dei Servizi;
  - ii. i messaggi in fattura. Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture stesse, sulle tariffe applicate, sul servizio di sportello, ecc.

## TUTELA DEGLI UTENTI

Segnalazione dei reclami: I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti ed un'importante occasione di miglioramento per l'azienda. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, gli Utenti sono invitati a inoltrare i reclami alla Acquedotto San Lazzaro S.p.a. attraverso uno dei tre strumenti a loro disposizione:

- modulo di reclamo disponibile presso gli sportelli dell'azienda;
- Servizio Telefonico Clienti/Callcenter;
- lettera inviata all'azienda.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta, non può superare i 30 giorni lavorativi. (RQSII art. 46)

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta, non può superare i 30 giorni lavorativi. (RQSII art. 47)

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica della fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta, non può superare i 30 giorni lavorativi. (RQSII art. 48)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità (RQSII art. 67.1), il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, così come previsto dal RQSII art. 71.2. (si applica dal 01 Gennaio 2017)

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

La presente Carta del Servizio Idrico ha validità dal 22.09.2017 fino a nuova edizione.