

# CARTA DEI SERVIZI

M 8.1.8

Rev. 02 del 09.06.11

# Indice

## Capitolo I

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 1. Presentazione         | 2 |
| 2. Aspetti Generali      | 2 |
| 3. Principi fondamentali | 3 |

## Capitolo II

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Strumenti                         | 4 |
| 2. Servizio erogato                  | 5 |
| 3. Sicurezza e qualità<br>dell'acqua | 5 |

## Capitolo III

- |                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1. Avvio del rapporto<br>contrattuale | 6  |
| 2. Accessibilità del Servizio         | 9  |
| 3. Gestione del Rapporto              | 12 |
| 4. Continuità del servizio            | 15 |

## Capitolo IV

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| 1. Informazione all'utenza | 17 |
| 2. La tutela               | 17 |

## PRESENTAZIONE

La Tecnoedil S.p.A. è un'azienda del gruppo EGEA, concessionaria di servizi per la gestione degli acquedotti, fognature ed impianti di depurazione.

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

## ASPETTI GENERALI

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

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

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

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

- uso civile domestico
- uso civile non domestico inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati...);
- altri usi relativi ai settori commerciali,

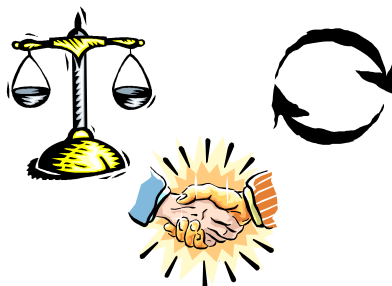


artigianali, terziario, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura e depurazione la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura. La presente carta è valida dal 01/01/2001 sino alle successive modifiche e/o integrazioni che verranno portate a conoscenza degli utenti con mezzi informativi adeguati.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA  
IMPARZIALITA'  
CONTINUITA'  
PARTECIPAZIONE  
CORTESIA  
EFFICIENZA ED EFFICACIA  
CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI



### EGUAGLIANZA

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

### IMPARZIALITA'

TECNOEDIL nei rapporti con l'utenza rispetta criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITA'

E' impegno di TECNOEDIL garantire servizi continui, regolari e senza interruzioni; nel caso di disservizi o interruzioni dovute ad

eventi non programmabili, vengono adottate misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

## **PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO**

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

## **CORTESIA**

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

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

TECNOEDIL si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza ed di efficacia del servizio nel rispetto della razionale utilizzazione delle risorse anche adottando opportune soluzioni tecnologiche.

## **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

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

## **STRUMENTI**

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

## SERVIZIO EROGATO

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

### **Servizio assicurato per uso domestico e per uso civile non domestico**

- dotazione giornaliera pro capite  $\geq 150$  l/ab/giorno
- portata minima erogata al punto di consegna 0,10 l/sec.
- carico idraulico minimo 5 m.  
(misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Per gli edifici aventi altezza superiore da quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti).
- carico idraulico massimo 80 m.  
(riferito al punto di consegna riportato al piano stradale, salvo diversa indicazione stabilita in sede di contratto di utenza).

### **Servizio assicurato per uso non potabile**

- dotazione giornaliera procapite  $\geq 50$  l/ab/giorno

## SICUREZZA E QUALITA' DELL'ACQUA



La qualità dell'acqua erogata è conforme a quanto previsto dal d.lgs. n. 31/01.

L'intero territorio gestito da TECNOEDIL raggruppa diverse tipologie di acqua aventi caratteristiche chimico-fisiche diverse; di seguito

si riassumono quelle più caratteristiche:

	<b>RETE ROERO</b>	<b>RETE BRA</b>	<b>RETE ALBA</b>	<b>RETE LANGA</b>
<b>DUREZZA</b>	20,8 °F	28,4 °F	24,1 °F	16,8 °F
<b>TORBIDITA'</b>	0,3 NTU	0,37 NTU	0,48 NTU	0,17 NTU
<b>CALCIO</b>	50 mg/l	86 mg/l	76 mg/l	48,4 mg/l
<b>CLORURI</b>	4,28 mg/l	12,6 mg/l	21,4 mg/l	0,89 mg/l
<b>CONDUCIBILITA'</b>	367 $\mu$ S/cm	564 $\mu$ S/cm	514 $\mu$ S/cm	249 $\mu$ S/cm
<b>NITRATI</b>	0,19 mg/l	13,1 mg/l	12,5 mg/l	2,41 mg/l
<b>SOLFATI</b>	26,7 mg/l	56 mg/l	50 mg/l	31,1 mg/l

E' cura della TECNOEDIL garantire con il proprio laboratorio di analisi la qualità dell'acqua con idonei controlli sulle fonti di approvvigionamento, sugli impianti di trattamento e sulla rete.



## AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Ai fini della tutela dell'igiene e della salute pubblica l'approvvigionamento idrico dal pubblico acquedotto è obbligatorio per tutti gli immobili destinati a civile abitazione, ad esercizi pubblici, ad attività commerciali, artigianali, per la lavorazione e la vendita di generi alimentari, sostanze destinate comunque al consumo nelle zone servite dall'acquedotto. I tempi relativi alle prestazioni qui di seguito indicati devono considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni e/o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente o di terzi. La derogabilità dei tempi può avvenire solamente a seguito di specifici accordi con l'utente. Se



non diversamente specificato i tempi sono indicati in giorni di calendario. La TECNOEDIL non è vincolata in situazioni ambientali particolari o di documentata eccezionalità: situazioni in cui si adopererà per comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine.

### **Tempo di preventivazione**

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



- per i casi in cui non è necessario sopralluogo o la verifica sulla rete di distribuzione 7 giorni
- per i casi in cui sia necessario sopralluogo, verifiche o rilievi sulla rete di distribuzione 15 giorni

I preventivi sono redatti sulla base di un prezzario concordato con gli enti in cui TECNOEDIL opera. Il prezzario è sempre consultabile su richiesta dell'utente.

### **Tempo di esecuzione di allacciamento di nuova utenza idrica**

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete di distribuzione. L'allacciamento di una nuova utenza consiste nella predisposizione dell'impianto dalla tubazione stradale fino al limite di proprietà:

- Allacciamento nuova utenza 30 giorni

- Spostamento contatori e/o rifacimento gruppo contatori  
15 giorni

### **Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica**

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

### **Tempo per la posa del contatore**

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

- Posa contatore ed attivazione fornitura 5 giorni

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

### **Tempo per la riattivazione della fornitura**

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

- Riattivazione fornitura 5 giorni

### **Tempo per la cessazione della fornitura**

E' il tempo massimo a disposizione di TECNOEDIL per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data della richiesta documentata del cliente, salvo diversamente

concordato tra le parti. La scadenza del contratto è comunque quella prevista dal regolamento d'utenza.

- Cessazione fornitura 3 giorni

### **Allaccio alla pubblica fognatura**

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

- Allaccio fognatura 30 giorni

## ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

### **Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Presso gli sportelli TECNOEDIL ed EGEA gli utenti possono ricevere informazioni ed espletare le pratiche di:

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




Alba - c.so Nino Bixio, 8: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 - Martedì e Giovedì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 - Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Alba - via Vivaro, 2: Martedì e Giovedì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 - Sabato chiuso.

Bra - via Marconi, 89: Lunedì, Martedì e Giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 - Mercoledì e Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 - Sabato chiuso.

**Svolgimento di pratiche telefonicamente, per corrispondenza, posta elettronica**

Le pratiche qui di seguito elencate possono essere eseguite:

- telefonicamente al n. 0173/441155 o 0172/432247 dal Lunedì al Sabato negli orari di cui prima
    - richiesta di informazioni;
    - reclamo;
    - segnalazione guasti;
    - comunicazione letture.
- 
- con posta elettronica all'indirizzo [tecnoedil@egea.it](mailto:tecnoedil@egea.it)
    - richiesta di informazioni;
    - reclamo.
- 
- con corrispondenza agli indirizzi di Alba e Bra:
    - richiesta di cambio dell'indirizzo di recapito della fattura/bolletta;
    - richiesta di informazioni;
    - richiesta di sopralluogo per spostamento contatori;
    - reclamo;
    - richiesta di verifica dei contatori;
    - auto lettura del contatore;
    - disdetta indicando i riferimenti del codice presa desumibili dalla bolletta.
- 
- Telefonicamente fuori orario di lavoro al n° 0173/441155:
    - segnalazioni guasti.

### **Differenziazione delle modalità di pagamento**

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati presso lo sportello EGEA o TECNOEDIL. Inoltre possono avvenire presso le banche (il servizio di riscossione avviene gratuitamente presso le Banche opportunamente segnalate) o gli uffici postali a mezzo

contanti, assegni circolari o bancari, domiciliazione bancaria, conto corrente postale.

Per il pagamento delle fatture per lavori e/o prestazioni è possibile provvedere presso le sedi di Alba e Bra a mezzo contanti, assegni circolari o bancari, conto corrente postale, bonifico bancario.

### **Facilitazioni per utenti particolari**

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

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**



TECNOEDIL s'impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con gli utenti verranno concordati dal Lunedì al Venerdì nell'orario di lavoro. TECNOEDIL si impegna a contattare gli utenti che abbiano richiesto un appuntamento e a formulare una proposta per la fissazione dello stesso entro 3 giorni dalla richiesta salvo diverse indicazioni da parte dell'utente.

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

### **Tempi di attesa agli sportelli**

TECNOEDIL assicura agli utenti che agli sportelli di EGEA e TECNOEDIL il tempo di attesa medio è di 18 minuti mentre quello massimo è di 22 minuti.

### **Risposta alle richieste scritte degli utenti**

TECNOEDIL si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro:

- 7 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne
- 15 giorni se la risposta richiede verifiche esterne



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

### **Risposta ai reclami scritti**

TECNOEDIL si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro:

- 7 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne
- 15 giorni se la risposta richiede verifiche esterne

Tale tempo decorre dall'arrivo della richiesta dell'utente per la quale fa fede la data di protocollo interno TECNOEDIL. Se la complessità del reclamo non consente la risposta entro i tempi prefissati, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e fisserà un nuovo termine.

## GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### Fatturazione

La fatturazione dei consumi viene eseguita con programmi informatici specifici e completi di sistemi di verifica. Le letture dei contatori e le successive fatturazioni avverranno con le scadenze stabilite dai vari comuni nei rispettivi regolamenti d'utenza. L'utente ha la possibilità di effettuare l'auto lettura del contatore trasmettendola a EGEA o TECNOEDIL mediante l'apposita cartolina di auto lettura rilasciata dal nostro incaricato nel caso in cui non sia riuscito ad effettuare la lettura medesima oppure comunicando per iscritto la lettura specificando il giorno del rilievo ed il codice del cliente desumibile dalle bollette. Qualora non sia possibile ottenere la lettura del contatore in tempo utile per la fatturazione, la medesima avverrà sulla base delle letture stimate, salvo conguaglio.

### Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui nel processo di fatturazione vengano riscontrati degli errori di fatturazione la TECNOEDIL provvederà alla verifica e alla eliminazione dell'errore stesso. Se l'errore viene segnalato dall'utente si provvederà alla verifica ed al rimborso con emissione della nota di credito ed alla restituzione della somma.



### Morosità

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

- Tempo tra preavviso di riduzione e riduzione dell'erogazione  
15 giorni

TECNOEDIL ristabilirà l'erogazione entro 24 ore dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

### **Verifica del contatore**



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

Qualora dalla verifica si riscontri che il contatore non rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, la TECNOEDIL provvederà alla sostituzione gratuita del contatore oltre al rimborso della somma erroneamente fatturata nelle modalità previste dal paragrafo "rettifiche di fatturazione". Il rimborso non potrà in alcun caso essere esteso a periodi precedenti. Qualora il contatore rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, l'utente dovrà corrispondere alla TECNOEDIL le spese per la verifica.

La TECNOEDIL provvederà alla comunicazione del risultato in forma scritta.

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

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei punti di consegna, tale misurazione avverrà entro 10 giorni a partire dalla segnalazione da parte dell'utente. La TECNOEDIL provvederà alla comunicazione del risultato in forma scritta.

## CONTINUITA' DEL SERVIZIO

### Continuità e servizio di emergenza



La TECNOEDIL gestisce le reti di distribuzione dell'acquedotto ed eroga acqua senza interruzioni e nella quantità prevista 24 ore su 24 per 365 giorni/anno, salvo i casi di riparazione e di manutenzione delle reti e degli impianti. Tali manutenzioni avranno di norma carattere settoriale così da limitare al minimo necessario i tempi di disservizio. Nel caso in cui si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile di durata elevata ma mai superiore a 48 ore, la TECNOEDIL metterà a disposizione delle autobotti nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità competente.

Per evitare al minimo gli interventi straordinari, la TECNOEDIL utilizza (ove installati) il telecontrollo per monitorare in continuo i sollevamenti, i pompaggi, i serbatoi principali, gli impianti di trattamento.

### Tempi di preavviso per interventi programmati

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

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

### Durata massima delle sospensioni programmate

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

per interventi su tubazioni con DN > 300 mm. e per riparazione guasti straordinari.

## Pronto intervento

TECNOEDIL assicura:

disponibilità pronto intervento 24/24h

(fuori orario di ufficio al n. 0173/441155) 365 giorni/anno

- Tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento per diagnosi e primi provvedimenti 2 ore
- Tempo massimo per intervento dal precedente punto 2 ore



## Crisi idrica da scarsità



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

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

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

## INFORMAZIONE ALL'UTENZA



La TECNOEDIL è attiva per informare gli utenti sulle procedure, iniziative aziendali, contrattualistica, tariffe, analisi acque, e per ogni altra informazione tramite lo sportello, il telefono, la corrispondenza, gli spazi su bollette e/o sugli allegati, l'organo di informazione INFO EGEA ed altri mezzi di comunicazione locali. La TECNOEDIL si rende disponibile per dare informazioni più approfondite ad Enti, Associazioni, Scuole che ne facciano richiesta.

## LA TUTELA

### La gestione dei reclami

I reclami possono essere rivolti:

- Telefonicamente al n° 0173/441155 o 0172/432247 presso i nostri sportelli nell'orario apertura indicato a pagina 9: Alba c.so Nino Bixio 8, Alba via Vivaro 2 e Bra via Marconi 89.
- Tramite fax al n° 0173/441104
- Tramite modulo apposito da richiedere allo sportello

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

### Rimborso forfettario per mancato rispetto degli impegni

Se la TECNOEDIL non rispetta i tempi massimi (standard specifici) dichiarati nella presente Carta, il cliente avrà diritto al rimborso forfettario di euro 26. Il rimborso deve essere formulato tramite apposito modulo fornito da TECNOEDIL. Il rimborso avverrà dopo verifica (che non potrà protrarsi oltre il

15° giorno lavorativo successivo a tale verifica) a mezzo di accredito diretto allo sportello o sulla bolletta successiva o sulla fattura relativa all'importo dei lavori. Gli indicatori per i quali si può richiedere un rimborso nel caso in cui non vengano rispettati sono il tempo di preventivazione, il tempo di esecuzione allacciamento, il tempo per attivazione fornitura, il rispetto degli appuntamenti concordati, la risposta a richieste scritte e la risposta ai reclami scritti.