

# LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



## **INDICE**

	<b>Pag.</b>
• ACAM S.p.A.	3
• ACAM ACQUE SpA	3
• Il Servizio Idrico Integrato	4
• La Carta dei Servizi	5
• Principi Fondamentali	6
• Carta del Servizio Idrico Integrato: Standard	8
1. Continuità, Regolarità e Qualità del Servizio	10
2. Caratteristiche del Servizio Idrico	10
3. Sicurezza e Qualità dell'Acqua	11
4. Tempestività degli Interventi	12
5. Tempi di Fornitura	13
6. Accessibilità al Servizio	14
7. Tempo di Attesa agli Sportelli	15
8. Tempestività nelle Risposte scritte agli Utenti	17
9. Correttezza nella Fatturazione dei Consumi	17
10. Verifica Apparecchi di Misura	17
11. Verifica del Valore della Pressione di Fornitura dell'Acqua	18
12. Morosità	18
13. Semplificazione delle Procedure	19
14. Informazioni all'Utente	20
15. Comportamento del Personale	20
16. Valutazione del Servizio da Parte dell'Utente	21
17. Servizi di Consulenza	21
18. Rimborso	22
19. Copertura Assicurativa per Danni a Persone e Cose	22
• Tutela	22
• Privacy	22
• Validità' della Carta	22
• Numeri Utili	23
Schede n. 1-2-3-4 Standard Garantiti da ACAM S.p.A.	24-27
Allegato Condizioni Generali di Fornitura	

## ***PREMESSE***

### **ACAM S.p.A.**

L'Azienda Consorzio Acqua Metano (A.C.A.M.) nasce nel 1909 come azienda municipalizzata del Comune della Spezia (allora denominata A.M.G.A.).

Nel 1975 viene costituito il Consorzio per la Gestione dei Servizi di Distribuzione Acqua e Gas nella Provincia della Spezia (successivamente denominato GE.SER.), che inizia ad operare dall'1.01.1976 attraverso la propria azienda speciale A.C.A.M.

L'A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano), inizialmente gestore dei servizi di distribuzione acqua e gas in alcuni Comuni della Provincia, riesce ad ampliare, negli anni, l'ambito territoriale di erogazione dei propri servizi e ad assumere in certi Comuni anche il servizio depurazione e fognature, realizzando così la gestione del ciclo integrale delle acque.

A far data dell'1.01.1995 il Consorzio GE.SER. secondo quanto previsto dalla Legge 142/90; viene trasformato in Azienda Consorzio Acqua Metano (A.C.A.M.), che assorbe le funzioni dei precedenti enti.

Dal 01.11.98 l'A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano) acquisisce per alcuni Comuni la gestione del ciclo integrale dei rifiuti attraverso la controllata Consorzio Impianti e Servizi, società consortile a responsabilità limitata

Con decorrenza dal 31.07.2001 A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano) si costituisce in Società per Azioni (d'ora in poi denominata ACAM S.p.A.).

In data 22.07.2002 si costituisce l'A.T.O. – Ambito Territoriale Ottimale, rappresentativo di tutti i Comuni della provincia che, a seguito dell'approvazione del Piano d'Ambito affida direttamente ad ACAM S.p.A. il servizio idrico integrato fino al 31.12.2024, giusto verbale della Conferenza dei Rappresentati n° 4 dell'11.12.2003.

In data 6.12.2004, ACAM S.p.A. costituisce la Società ACAM ACQUE S.p.A., cui conferisce il ramo aziendale relativo al Servizio Idrico Integrato da gestire nei Comuni già serviti da ACAM S.p.A.

ACAM S.p.A. ha il controllo totale di ACAM ACQUE S.p.A. ed esercita nei confronti della società controllata attività di direzione e coordinamento.

ACAM ACQUE S.p.A. ha quindi, per disposizione statutaria, il compito di:

- gestire il ciclo idrico integrato, ai sensi del disposto di cui all'art. 113, comma 5, lett. c), del D.lgs 18 agosto 2000, n° 267, salvo modifiche e integrazioni, nonché della specifica disciplina di settore statale e regionale, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue;
- utilizzo ed uso delle acque irrigue, agricole, industriali e di

### **ACAM ACQUE S.p.A.**

## **II SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

- quelle destinate ad uso idroelettrico;
- trattamento e potabilizzazione di acque per uso civile;
  - riutilizzo di acque provenienti dalla depurazione dei reflui urbani;
  - salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idrico in genere;
  - attività di controllo e di regimazione delle acque;
  - gestione e manutenzione impianti per conto terzi;
  - gestione delle aree di salvaguardia;
  - diffusione dei metodi e delle apparecchiature per il risparmio idrico domestico e nei settori industriali, terziario ed agricolo;
  - progettazione, realizzazione, installazione, modifica e manutenzione di:
    - o impianti di depurazione;
    - o impianti di captazione, potabilizzazione e accumulo di acque potabili;
    - o impianti di sollevamento acque potabili ed acque reflue.

Le attività di cui sopra sono svolte dalla società nei modi ed entro i limiti previsti dalla legge statale e dalla disciplina regionale di settore specificamente applicabile.

Il servizio idrico integrato si occupa, prevalentemente di produzione (captazione), sollevamento, trattamento, stoccaggio, trasporto e distribuzione di acqua potabile nonché della gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione.

Il rifornimento idrico delle zone servite, essenzialmente per usi potabili civili, è assicurato da una rete di distribuzione estesa per oltre 1800 Km nella quale vengono immessi circa 30.000.000 di metri cubi di acqua all'anno.

Il servizio depurazione e fognatura si svolge in un contesto territoriale sufficientemente ampio, che comprende circa l'80% della popolazione provinciale gestendo una rete di oltre 741 Km e gli impianti di depurazione di Stagnoni in Comune della Spezia, di Silea in Comune di Sarzana, di Camisano in Comune di Lerici, nonché altri 43 impianti biologici di dimensioni più modeste negli altri Comuni e circa 134 impianti di trattamento primario tipo "Imhoff" distribuiti nel territorio consortile e 16 condotte sottomarine dei Comuni della Riviera.

L'impegno in questi settori è particolarmente rilevante in quanto tra gli obiettivi primari a breve termine rientra la costruzione di nuovi impianti di depurazione, la ristrutturazione ed il potenziamento degli impianti esistenti, nonché il completamento della rete fognaria nera nel Comune della Spezia al fine di portare a compimento il risanamento delle acque del Golfo.

Acam acque S.p.A. eroga il servizio a circa 123.000 utenti di cui circa 100.000 serviti anche da fognatura e depurazione.

# ***LA CARTA DEI SERVIZI***

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che Acam Acque S.p.A. assume nei confronti degli utenti sulla base dei parametri dei diversi servizi forniti.

E' obiettivo di ACAM Acque S.p.A. la periodica revisione degli standard previsti in questa carta, per il miglioramento continuo della qualità interna e quindi della qualità dei servizi eserciti.

In quest'ottica, ACAM Acque S.p.A. ha completato un Progetto di Certificazione Integrata Qualità Ambiente e Sicurezza (QAS).

La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti presso gli sportelli aziendali e può essere richiesta in qualsiasi momento per iscritto o telefonicamente agli uffici di ACAM Acque S.p.A.

La Carta dei Servizi può essere inoltre visionata sul sito Internet [www.acamspa.com](http://www.acamspa.com)

## ***PRINCIPI FONDAMENTALI***

L'erogazione del servizio idrico integrato da parte di ACAM Acque S.p.A. ha come fondamento il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

ACAM Acque S.p.A. garantisce un uguale trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee; si pone inoltre con particolare attenzione, nel rapporto diretto ed indiretto, ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani.

**IMPARZIALITA'**

Il personale. è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, giustizia, ed imparzialità, onde garantire il rispetto dei principi cui l'esercizio di attività di pubblico servizio si ispira.

**CONTINUITA'**

E' impegno prioritario di ACAM Acque S.p.A. assicurare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancata fornitura del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi esterni eccezionali, a guasti, a manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti ed a motivi di sicurezza. In tali casi ACAM acque S.p.A. si impegna all'adozione dei provvedimenti necessari per limitare la durata dei disservizi e ad effettuare servizi sostitutivi di emergenza.

ACAM Acque S.p.A. si impegna a comunicare, agli utenti, tramite idoneo preavviso, la sospensione delle forniture nel caso di manutenzione programmate che portino ad interruzioni del Servizio.

**PARTECIPAZIONE**

E' cura di ACAM Acque S.p.A. favorire la partecipazione dell'utente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio e promuovere un rapporto di cooperazione.

Per migliorare la collaborazione con l'utente, ACAM Acque S.p.A. trasmette notizie sul servizio e riconosce all'utente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Per misurare costantemente la soddisfazione dell'utente viene attuato un programma di rilevazioni, attraverso sondaggi periodici, atto a fornire ogni utile elemento per la percezione della qualità del servizio erogato.

**CORTESIA**

ACAM Acque S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

**EFFICACIA  
ED EFFICIENZA**

ACAM Acque S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo accrescimento del livello di efficienza e di efficacia del servizio erogato, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo con la massima tempestività.

**CHIAREZZA E  
COMPRESIBILITA'  
DEI MESSAGGI**

ACAM Acque S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

**CONDIZIONI  
PRINCIPALI**

Le condizioni principali di prestazione dei servizi acqua, fognatura e depurazione sono riportate nei regolamenti aziendali e nei contratti di fornitura a disposizione degli utenti presso gli sportelli ACAM Acque S.p.A.

L'Art. 2597 del Codice Civile impone alle imprese, e quindi a ACAM Acque S.p.A., l'obbligo di contrattare con chiunque richieda la prestazione dei servizi gestiti.

## **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO STANDARD**

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- A. Uso civile domestico;
- B. Uso civile non domestico;
- C. Altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere con esclusione di quello produttivo.

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

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in forma sintetica in allegato alla carta.

In questa seconda parte vengono descritti i principali strumenti utilizzati per dare attuazione ai principi fondamentali della presente Carta.

ACAM Acque S.p.A. è impegnata al loro continuo miglioramento. Quale strumento per garantire un buon livello di qualità del servizio agli utenti, ACAM Acque S.p.A. ha adottato le caratteristiche qualitative e quantitative (standard) del servizio medesimo qui di seguito descritte.

Tali standard costituiscono un mezzo di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia dell'attività svolta, nonché della soddisfazione dell'utente medesimo. Fra questi ve ne sono alcuni, di carattere generale, che indicano un valore medio riferito al complesso delle prestazioni rese ed alcuni di carattere specifico, che sono riferiti alle singole prestazioni rese e che l'utente può verificare direttamente.

Essi rimangono invariati fino a successive modifiche e sono soggetti a verifiche periodiche, al fine di poter definire nuovi standard migliorativi.

I tempi di prestazione indicati nella presente carta sono espressi in giorni di calendario.

ACAM Acque S.p.A. considera fattori determinanti della qualità

del servizio, i seguenti:

1. Continuità, regolarità e qualità del servizio
2. Caratteristiche del servizio idrico
3. Sicurezza e qualità dell'acqua
4. Tempestività degli interventi
5. Tempi di fornitura
6. Accessibilità al servizio
7. Tempi di attesa agli sportelli
8. Tempestività nelle risposte scritte agli utenti
9. Correttezza nella fatturazione dei consumi
10. Verifica apparecchi di misura
11. Verifica del valore della pressione di fornitura dell'acqua
12. Morosità
13. Semplificazione delle procedure
14. Informazioni all'Utente
15. Comportamento del personale
16. Valutazione del servizio da parte dell'Utente
17. Servizi di consulenza
18. Rimborso
19. Copertura Assicurativa

Gli standard sono riassunti nelle schede n° 1, 2, 3 e 4.

**1. CONTINUITA',  
REGOLARITA' E  
QUALITA'  
DEL SERVIZIO**

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.

Il sistema di telecontrollo e telecomando esistente consente di ricevere tutte le informazioni significative per intervenire tempestivamente, in caso di anomalie o di guasto anche con manovre a distanza e con squadre attive 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno (Servizio Pronto Intervento – Reperibilità numero verde 800-804083).

In caso di lavori sulla rete di distribuzione, vengono attivati tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione.

Qualora, per lavori di manutenzione programmata, sia comunque necessario interrompere la fornitura, ogni accorgimento e livello organizzativo verrà improntato al fine di garantire l'obiettivo di una durata massima dell'interruzione non superiore alle 24 ore.

Nel caso si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, ACAM Acque S.p.A. attiverà un servizio idrico di emergenza mediante autobotte.

Specifici programmi di manutenzione preventiva su reti e impianti vengono sistematicamente attuati al fine di minimizzare i disservizi.

In ogni caso gli utenti interessati dalla sospensione programmata verranno avvisati con almeno 2 giorni di anticipo, fatti salvi i casi concernenti la sicurezza degli impianti.

L'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari. Nel caso di un condominio o di un isolato, vengono affissi avvisi che indicano la data della sospensione e la durata prevista; in casi eccezionali, quando siano interessati più isolati, la comunicazione viene data mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi.

In caso di scarsità idrica, dovuta a cause indipendenti dall'attività gestionale, ACAM Acque S.p.A. predisporrà un opportuno piano d'informazione per l'utenza proponendo opportune iniziative per coprire il periodo di crisi.

**2. CARATTERISTICHE  
DEL SERVIZIO IDRICO**

Relativamente al servizio di distribuzione acqua, ACAM Acque S.p.A. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal DPCM 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'Art. 4, comma 1, lettera g, della Legge 36/94.

In particolare, per le utenze domestiche, garantisce:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, quanto sopra fatti salvi alcuni casi particolari, per i quali verrà dichiarato in contratto la quota minima piezometrica che sarà assicurata nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi

### **3. SICUREZZA E QUALITÀ DELL'ACQUA**

- altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico e a cura degli utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m.

ACAM Acque S.p.A. assicura inoltre

- il rispetto della legislazione vigente relativa alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita;
- il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua dal momento della captazione a quello della distribuzione all'utente;
- il rispetto di tutte le norme vigenti in materia.

L'acqua distribuita ha proprietà chimiche, microbiologiche ed organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore.

Per assicurare una buona qualità dell'acqua vengono attuate le iniziative descritte di seguito:

- il laboratorio analisi effettua indagini sistematiche al fine di prevenire rischi di inquinamento delle falde.  
In occasione dell'attivazione di nuovi pozzi, effettua controlli analitici per verificare la buona qualità dell'acqua emunta;
- a seconda delle caratteristiche dell'acqua estratta, si installano, ove necessario, impianti di disinfezione, quando la condizione qualitativa dell'acqua all'origine non richieda di porre in essere trattamenti ulteriori;
- il controllo della quantità di cloro libero residuo nell'acqua e, di conseguenza, della sterilità della medesima, nonché il controllo di ogni altro parametro analitico significativo, è assicurato da verifiche analitiche sulle reti di distribuzione. Tali verifiche sono eseguite tempestivamente anche dietro segnalazioni dell'utenza su problemi di qualità dell'acqua, attivabili anch'esse attraverso il numero Verde di Pronto Intervento. Il dosaggio degli agenti disinfettanti è anche controllato, in alcuni casi, in modo automatico mediante sonde di misura del cloro residuo;
- per quanto attiene i principali parametri chimico-fisici dell'acqua (pH, conducibilità, durezza, ecc...) tutti i punti di produzione sono sottoposti a controlli e monitoraggi periodici nel numero di ventiquattro all'anno per le zone pozzi e di almeno due per le sorgenti.  
Detti controlli vengono intensificati quando determinati segnali o circostanze inducono a ritenere che possano verificarsi modificazioni nelle falde acquifere tali da poter influire sulle caratteristiche dell'acqua emunta o prelevata.

Prima di mettere in carico nuovi tratti di condotte si procede a trattamenti di lavaggio, disinfezione, ecc... delle medesime ed a controlli analitici particolarmente accurati per verificare l'idoneità alla distribuzione dell'acqua della tubazione stessa .

Su richiesta dell'utente, ACAM Acque S.p.A. fornisce i valori caratteristici indicativi dei principali parametri relativi all'acqua distribuita.

ACAM Acque S.p.A. effettua con sistematicità la ricerca di eventuali perdite occulte delle reti di acqua potabile e reflua. Per quanto concerne il controllo delle acque usate, ACAM Acque S.p.A. effettua un servizio di verifica interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione, nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi ed analisi di laboratorio.

#### **4. TEMPESTIVITA' DEGLI INTERVENTI**

Per far fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto e/o disservizio, è disponibile il servizio di Pronto Intervento - Reperibilità (attivabile attraverso il Numero Verde 800 804083), attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Alla segnalazione di situazioni di pericolo, l'attivazione dei competenti settori aziendali avviene in maniera tempestiva e la zona interessata viene raggiunta, per i primi provvedimenti, entro i termini previsti dalla vigente normativa.

Nel caso di un numero elevato di richieste contemporanee per l'intervento, i tecnici di ACAM Acque S.p.A. forniscono all'utente le prime indicazioni di comportamento e danno un'indicazione relativamente al conseguente aumento dei tempi di primo intervento.

#### **Tempi massimi di primo intervento**

In caso di segnalazione di disservizio i tempi di primo intervento delle squadre, normalmente sono:

- in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana e per la qualità dell'acqua:

tempo massimo dalla segnalazione  
per primo intervento : 2 ore

- guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra:

tempo massimo dalla segnalazione  
per primo intervento : 48ore

- guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata:

tempo massimo dalla segnalazione  
per primo intervento: 12 ore

- per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti:

tempo massimo  
dalla segnalazione : 12 ore

- ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto:  
riparazione di guasti ordinari per impianti e tubazioni fino a DN 300 mm.

tempo massimo  
dalla segnalazione: 12 ore

- riparazione di guasti ordinari per tubazioni oltre il DN 300 mm.

tempo massimo  
dalla segnalazione: 24 ore

## 5. TEMPI DI FORNITURA

Periodicamente viene rilevata la durata delle varie fasi del processo di allacciamento per garantirne il controllo continuo e per assumere, se necessario, provvedimenti utili per ridurre i tempi di esecuzione. ACAM Acque S.p.A. definisce i seguenti fattori di qualità:

Tempo di preventivazione:

è il tempo intercorrente fra la richiesta documentata da parte dell'utente e la data in cui il preventivo è disponibile per l'utente stesso presso la sede ACAM Acque S.p.A.;

- per preventivi senza sopralluogo: tempo massimo 20 giorni
- per preventivi con sopralluogo: tempo massimo 25 giorni

In situazioni più complesse in cui debbano essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi da terzi, ACAM Acque S.p.A. fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione lavori per l'allacciamento di una nuova utenza idrica.

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori occorrenti per l'attivazione della fornitura senza l'installazione del contatore.

- Per allacciamento da colonna montante esistente  
Tempo massimo : 30 giorni
- Per prese su strade su reti esistenti  
Tempo massimo : 45 giorni

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento sarà comunicato di volta in volta sulla base dei tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica.  
E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni.

Tempo massimo: 10 giorni

Tempo per la cessazione della fornitura idrica.  
E' il tempo massimo a disposizione di ACAM Acque S.p.A. per disattivare la fornitura a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze del medesimo.

Tempo massimo: 10 giorni

Tempo per l'allaccio alla Pubblica Fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata e quindi di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio.

Tempo massimo: 50 giorni

Più in generale per gli allacciamenti alle reti acqua e fognature, i tempi garantiti sono validi se non è necessario l'estendimento o il potenziamento delle reti e se, all'atto del contratto, è firmata da parte dell'utente la dichiarazione di immediata eseguibilità dei lavori.

I tempi di prestazione indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, scioperi, eventi naturali ed eccezionali, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, ACAM Acque S.p.A. comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

## **6. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

### **A) Orario di apertura degli sportelli al pubblico**

Per lo svolgimento di qualsiasi pratica amministrativa, gli utenti possono rivolgersi agli sportelli di ACAM Acque S.p.A., presso la sede di Via F. Crispi 132, La Spezia, da lunedì a venerdì dalle ore 8,15 alle ore 12,15 e dalle ore 14,30 alle ore 16,30. Il sabato è attivo un servizio telefonico per informazioni dalle ore 9,30 alle

ore 12,00.

**B) Svolgimento pratiche a mezzo posta o telefono**

Le operazioni relative a richiesta preventivi, attivazione e disattivazione della fornitura, richiesta informazioni, ecc., possono essere effettuate anche telefonicamente dalle ore 8,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì, chiamando il numero verde 800.805.055 (oppure il numero 199.240.216 per chiamate da telefono cellulare)

**C) Pagamento delle bollette**

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- tramite uffici postali, anche con servizio di domiciliazione;
- tramite banche, anche con servizio di domiciliazione;
- tramite posta mediante invio di assegni circolari e vaglia postali;
- tramite sportelli automatici presenti presso la Sede di Via Picco n. 22 a La Spezia.

La domiciliazione bancaria o postale permette all'utente l'addebito in via continuativa delle bollette e/o fatture presso la propria agenzia.

**D) Facilitazioni per utenti particolari**

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie ed ai portatori di handicap.

In tali casi, per la stipulazione del contratto di fornitura, il personale aziendale può compiere tutte le operazioni necessarie telefonicamente o recandosi direttamente presso l'utente, evitando così all'utente stesso di dover raggiungere la sede aziendale.

Inoltre, detti utenti potranno richiedere procedure e tempi di allacciamento, di trasferimento e di ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard ed applicabili alla totalità degli utenti.

**E) Rispetto degli appuntamenti concordati con gli utenti**

ACAM Acque S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo di 15 giorni salvo diversa richiesta dell'utente a partire dal giorno della richiesta.

La fascia oraria massima di disponibilità è fissata in 2 ore.

**7. TEMPO DI ATTESA  
AGLI SPORTELLI**

Il tempo di attesa a qualunque sportello è:

Tempo medio: 20 minuti

Tempo massimo: 30 minuti

Il suddetto tempo è da ritenersi valido nelle normali condizioni di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di clientela, indipendenti dalla

volontà di ACAM Acque S.p.A., potrà essere data segnalazione preventiva dell'inapplicabilità temporanea dei tempi previsti.

**8. TEMPESTIVITA’  
NELLE RISPOSTE  
SCRITTE AGLI UTENTI**

**A) Richieste scritte di informazioni**

ACAM Acque S.p.A. assicura una risposta scritta alle richieste di informazioni degli utenti nel tempo massimo di 30 giorni, tale tempo può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

**B) Reclami scritti dell’utente**

Ai reclami dell’utente ACAM Acque S.p.A. assicura una risposta scritta nei tempi seguenti:

a) risposte che non richiedono un sopralluogo:  
tempo massimo: 30 giorni;

b) risposte che richiedono un sopralluogo:  
tempo massimo: 45 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l’utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

Tutta la corrispondenza con gli utenti riporta l’indicazione del referente di ACAM Acque S.p.A. ed il relativo numero telefonico interno.

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alle date del protocollo di ACAM Acque S.p.A. e i giorni si intendono di calendario.

I reclami e le richieste scritte devono essere indirizzate a:

**ACAM Acque S.p.A.  
Via A. Picco, 22 – 19124 LA SPEZIA**

**9. CORRETTEZZA  
NELLA  
FATTURAZIONE  
DEI CONSUMI**

**A) Fatturazione dei consumi**

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura dei contatori che, in ragione della struttura tariffaria basata sul consumo annuale, viene effettuata di norma almeno una volta l’anno, fatta salva la possibilità per il Gestore di effettuare più letture di controllo infra annuali e la possibilità per l’utente di comunicare gli esiti dell’autolettura in qualsiasi momento. A tale scopo è attivo un sistema di autolettura basato sulla tecnica di acquisizione dei dati relativi ai consumi comunicati telefonicamente dall’utente (Servizio AUTOLETTURA CONTATORI numero verde 800 –245603).

Di norma la periodicità di fatturazione è ogni 3 mesi; per particolari tipologie d’utenza (ad esempio per quelle aventi consumi elevati) può essere bimestrale o mensile

## **B) Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso od in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, il tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dall'Azienda è stabilito in giorni 30, decorrenti dalla data di protocollo o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'Azienda, dalla data di segnalazione verbale.

Entro ulteriori 40 giorni, ACAM Acque S.p.A. provvede alla restituzione dei pagamenti in eccesso, fatti salvi i tempi non direttamente imputabili ad ACAM Acque S.p.A., cioè tempi da imputarsi al servizio bancario o servizio postale.

L'eventuale rimborso derivante rettifica della fatturazione è effettuato con la fattura successiva salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

## **10. VERIFICA APPARECCHI DI MISURA**

L'utente può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici di ACAM Acque S.p.A.

Il tempo di intervento per l'effettuazione della suddetta verifica, decorrente dalla segnalazione dell'utente è pari a:

tempo massimo: 15 giorni per verifica presso l'utenza

tempo massimo: 40 giorni per verifica presso laboratori esterni.

Nell'eventualità in cui pervenga un imprevisto numero concomitante di richieste di verifica, viene comunicata all'utente la data di effettuazione dell'intervento.

Se il contatore acqua funziona correttamente, nel rispetto delle tolleranze previste dalla Legge Metrica italiana, le spese della verifica vengono addebitate all'utente.

In caso contrario, ACAM Acque S.p.A. assume a proprio carico dette spese e provvede a sostituire o riparare le apparecchiature e a ricostruire i consumi dell'utente interessato, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei, a norma di quanto indicato nel regolamento aziendale.

Se l'utente non è presente alla verifica, l'esito della stessa verrà tempestivamente comunicato per iscritto.

## **11. VERIFICA DEL VALORE DELLA PRESSIONE DI FORNITURA DELL'ACQUA**

L'utente può chiedere la verifica del valore di pressione dell'acqua in corrispondenza del punto di consegna.

Il tempo di intervento per l'effettuazione della suddetta verifica è di:

tempo massimo: 15 giorni dalla richiesta.

Sono fatti salvi i casi in cui è necessario per intervenire permessi o autorizzazioni da terzi.

Nell'eventualità che pervenga un eccessivo numero concomitante di richieste, viene comunicata all'utente la data di effettuazione

dell'intervento che costituisce il termine garantito.

## **12. MOROSITA'**

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. ACAM Acque S.p.A., comunque, sollecita l'utente moroso alla regolarizzazione della sua posizione.

La sospensione può essere evitata mediante esibizione presso gli sportelli aziendali di documentazione attestante l'avvenuto pagamento da parte dell'utente.

In caso di persistente morosità, decorsi almeno 20 giorni dalla data della lettera di sollecito di pagamento, che verrà inviata all'utente tramite Raccomandata AR, ACAM Acque S.p.A. provvede a chiudere o distaccare il contatore con addebito all'utente delle spese conseguenti.

Le forniture sospese per morosità sono riattivate nel tempo massimo di 2 giorni feriali dalla constatazione da parte di ACAM Acque S.p.A. dell'avvenuto pagamento del debito.

La morosità pregressa non potrà essere addebitata in nessun caso all'utente subentrante che non abbia ancora utilizzato la fornitura.

## **13. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

ACAM Acque S.p.A.

- adotta, nelle operazioni con gli utenti, se necessaria, una modulistica normalizzata, che agevola la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione di cui alla Legge 15.05.1997 n.127 e successive modifiche ed integrazioni;

## **14. INFORMAZIONI ALL'UTENTE**

All'atto della stipula di un nuovo contratto viene consegnata all'utente, su richiesta, copia dei regolamenti aziendali, che sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali.

Inoltre ACAM Acque S.p.A., fornisce con un linguaggio semplice ed accessibile una continua informazione ai cittadini circa le modalità di erogazione dei servizi e ogni altra iniziativa percorsa dall'azienda.

In particolare:

- rende noto tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto tra le due parti;
- informa circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori, sul calendario di fatturazione, su eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;
- promuove campagne informative inerenti il corretto utilizzo dell'acqua volte a sensibilizzare l'utenza sul valore e sul risparmio della risorsa idrica;
- rende note le procedure per la presentazione dei reclami;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura

e depurazione riguardo l'utilizzo degli impianti, il limite allo scarico, la qualità degli effluenti depurati, la destinazione finale dei fanghi di depurazione.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative che possono interessarlo, si utilizzano i seguenti strumenti:

a) Sportello informazioni:

Attraverso il quale gli utenti possono acquisire informazioni in merito a:

- le condizioni di prestazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori, le agevolazioni previste da eventuali iniziative promozionali;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima e gli elementi che l'hanno determinata;
- le procedure per eventuali reclami;
- le modalità di allacciamento e la documentazione da presentare;
- le possibili scelte contrattuali.

Tali informazioni possono essere acquisite anche attraverso il servizio telefonico appositamente istituito (Servizio Clienti: n. 800. 805.055 da telefono fisso, oppure 199.240.216 da telefono cellulare.

b) Bollette:

altre comunicazioni di un certo rilievo possono essere fornite utilizzando lo spazio disponibile sulla bolletta.

ACAM Acque S.p.A. effettua specifici e periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## **15. *COMPORAMENTO DEL PERSONALE***

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti fornendo loro tutto il supporto utile per la soluzione dei loro problemi, migliorando così il livello qualitativo del servizio fornito.

Il personale a contatto con l'utenza deve essere professionalmente preparato ed in grado di facilitare la comunicazione.

Il personale è tenuto al rispetto degli appuntamenti concordati e dovrà presentarsi all'utente esibendo il proprio cartellino identificativo.

## **16. *VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENTE***

ACAM Acque S.p.A. cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utente per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso.

Nell'ottica del miglioramento continuo, allo scopo di essere in

linea con le attese dell'utente, ACAM Acque S.p.A. effettua indagini periodiche per verificare il grado di soddisfazione dell'utente. I risultati di tali indagini sono resi noti ai cittadini e trasmessi in un rapporto annuale alle Autorità competenti ed alle Associazioni dei Consumatori. Per conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti particolari del servizio, ACAM Acque S.p.A. conduce anche indagini periodiche specifiche.

Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la verifica dei contenuti della Carta, la definizione di progetti di miglioramento e per valutare l'opportunità di modifiche alla medesima.

Presso gli sportelli aziendali l'utente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore.

Nel caso gli utenti intendano far pervenire i propri suggerimenti, gli stessi potranno essere indirizzati a:

ACAM Acque S.p.A. Via A. Picco n. 22 – 19124 La Spezia.

## **17. SERVIZI DI CONSULENZA**

ACAM Acque S.p.A. offre agli utenti i seguenti servizi:  
consulenza interna prestata dagli addetti agli sportelli;  
consulenza esterna prestata in occasione dei sopralluoghi.

## **18.RIMBORSO**

In caso di documentato mancato rispetto dei tempi indicati, ACAM Acque S.p.A. riconoscerà all'utente un rimborso forfetario unico pari a € 51,00.

Gli standard specifici da assoggettare a rimborso sono i seguenti:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza;
- tempo di attivazione, riattivazione, cessazione della fornitura;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento, corredata delle informazioni e dei documenti utili per ricostruire ed accertare l'accaduto, che deve pervenire a ACAM Acque S.p.A. –

Via Alberto Picco, 22 – 19124 La Spezia entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito.

Fa fede il timbro postale di arrivo o la data di riscontro per ricevuta apposta dall'Ufficio protocollo in caso di consegna a mano.

Riconosciuta la validità della richiesta, l'Azienda effettua il rimborso dovuto mediante accredito sulla prima bolletta utile o con le modalità concordate con l'interessato. Nel caso di rigetto, ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente.

Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto di utenza.

Il rimborso non è dovuto per causa di forza maggiore, quali mancato ottenimento di atti da terzi, eventi naturali eccezionale e

## **19.COPERTURA ASSICURATIVA**

climatici particolari, scioperi e cause imputabili all'utente.  
L'esercente non è tenuto a corrispondere il rimborso qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti all'esercente.

ACAM Acque S.p.A. ha attivato una polizza assicurativa per la copertura dei danni alle persone e cose derivanti dalle attività svolte.

## **TUTELA**

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale n.4 "Spezzino" Servizio Idrico Integrato con sede presso la Provincia della Spezia.

## **PRIVACY**

ACAM Acque S.p.A. garantisce che i dati personali che vengono acquisiti mediante apposita autorizzazione dall'utente interessato, sono trattati per esclusivi fini istituzionali.

Essi sono necessari per consentire la trascrizione delle bollette e/o fatture di spettanza.

Ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali è facoltativo: l'eventuale rifiuto comporterà però per ACAM Acque S.p.A. l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

I predetti dati potranno essere comunicati ad altri Enti Pubblici o a Società private solo per il conseguimento dei fini istituzionali di competenza.

L'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, può comunque esercitare i diritti accesso, rettifica, ecc di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (previgente art. 13 Legge n. 675 del 31/12/1996).

## **VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi, che sostituisce le precedenti è adottata da ACAM Acque S.p.A. previa approvazione dell'Autorità ATO idrico spezzino.

Sarà soggetta a costanti verifiche e controlli, nonché a revisioni periodiche.

Le verifiche e le modifiche significative verranno precedute da consultazione di utenti e di associazioni, ritenute, di volta in volta, più opportune.

Le successive modificazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite gli strumenti informativi previsti nella Carta medesima.

# Numeri utili

- **Servizio Telefonico Clienti**

**800-805055 da telefono fisso, oppure 199.240.216 da telefono cellulare**

attivi dalle ore 8,00 alle ore 17,00 dei giorni lavorativi, solo per il servizio informazioni, il sabato dalle ore 9,30 alle ore 12,00

- **Pronto Intervento 800-804083**

Attivo 24 ore su 24

E' il numero da comporre per segnalare guasti inerenti alle reti.

- **Servizio Autoletture 800-245603**

Attivo dalle ore 07,00 alle ore 23,00

E' il numero da comporre per comunicare le letture del proprio contatore.

- **Centralino ACAM S.p.A.: 0187 538.1**

- **Fax generale 0187 516278**

- **Sito Web: [www.acamspa.com](http://www.acamspa.com)**

- **Posta elettronica: [info@acamspa.com](mailto:info@acamspa.com)**

## Scheda n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO

### AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

RIF.	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard	Tipologia Standard	Note
5	Tempo di preventivazione: a) senza sopralluogo b) con sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	Giorni di calendario	a) 20 b) 25	Specifico	
5	Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica: a) per allacciamento da colonna montante b) per prese su strade su reti esistenti	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di eventuali autorizzazioni	Giorni di calendario	a) 30 b) 45	Specifico	Al netto di lavori a cura e spese del Cliente e fatte salve esigenze peculiari
5	Tempo per l'attivazione della fornitura idrica	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura; tra la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	Giorni di calendario	10	Specifico	
5	Tempo per la disattivazione della fornitura idrica	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	Giorni di calendario	10	Specifico	
5	Tempo per l'allaccio alla Pubblica Fognatura	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di eventuali autorizzazioni	Giorni di calendario	50	Specifico	Al netto di lavori a cura e spese del cliente fatte salve esigenze peculiari

## Scheda n.2 ASPETTO DEL SERVIZIO ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

RIF.	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard	Tipologia Standard	Note
6	Apertura Sportelli	Giorni di apertura e relativo orario	Giorni	6 Lun- ven 8,15/12,15 14,30/16,30	Generale	
6	Svolgimento delle pratiche per telefono	Giorni di apertura e relativo orario	Giorni	6 Lun- ven 8,00/17,00  sab. (solo per informazioni) 9,30/12,00	Generale	Numero verde 800-805055
6	Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, orari di accesso e dell'eventuale onere a carico del cliente	Numero tipologie	4	Generale	
6	Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Numero tipologie	2	Generale	1) accesso ed assistenza nei locali aperti al pubblico; 2) servizio presso l'utente in caso di stipulazione di contratto
6	Rispetto degli appuntamenti	Incontri concordati entro: a) giorni b) fascia oraria di disponibilità richiesta dal cliente	a) giorni di calendario b) ore	15giorni 4 ore	Specifico	
7	Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	minuti	a) 20 media b) 30 max	Generale	Sportello fisico unificato
8	Risposte alle richieste scritte dei clienti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Giorni di calendario	30	Specifico	Per tutte le tipologie di quesiti e richieste
8	Risposte a reclami scritti degli utenti a) senza sopralluogo b) con sopralluogo	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	Giorni di calendario	a) 30 b) 45	Specifico	

## Scheda n.3 ASPETTO DEL SERVIZIO

### GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

RIF.	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard	Tipologia Standard	Note
9	Fatturazione	Fatturazioni annuali: a) trimestrali b) bimestrali c) mensili	Numero	a) 4 b) 6 c) 12	Generale	
9	Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica di fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso.	Giorni di calendario	70	Specifico	
10	Verifiche del contatore: a) presso l'utenza b) presso laboratori esterni	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	Giorni di calendario	a) 15 b) 40	Specifico	
11	Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta del cliente	Giorni di calendario	15	Specifico	
12	Tempo per la riattivazione della fornitura sospesa per morosità	Tempo massimo per la riattivazione	Giorni di calendario	2	Specifico	
14	Strumenti informativi	a) temi di informazione b) strumenti utilizzati	Numero		Generale	Temi: modalità di erogazione dei servizi, condizioni di fornitura, modalità di pagamento, modalità di letture, corretto utilizzo degli impianti, risparmio idrico. Strumenti: sportello informazioni, bollette, mass media, materiale informativo, numero verde servizio clienti (800-805055) da telefono fisso oppure 199.240.216 da telefono cellulare

## Scheda n. 4 ASPETTO DEL SERVIZIO

### CONTINUITA' DEL SERVIZIO

RIF.	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	<i>Standard</i>	Tipologia Standard	Note
1	Interventi programmati	Tempi minimi di preavviso	Giorni di calendario	2	Generale	
1	Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	Ore	24	Specifico	
1-4	Pronto Intervento	Modalità di accesso al servizio	Ore	24/24	Generale	Numero verde 800-804043
3	Ricerca programmata delle perdite della rete idrica	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	% Km verificati/totale rete	5	Generale	Controllo effettuato attualmente sulle reti di distribuzione. Il servizio viene preventivato di anno in anno sulla base delle priorità di volta in volta esperite. E' in atto un processo di riorganizzazione ed ottimizzazione in grado di garantire, a regime, una percentuale di almeno il 7 % per ogni anno della lunghezza totale di condotte sottoposte a ricerca programmata delle perdite

**CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE ACQUA ACAM ACQUE S.p.A.  
E MODALITA' DI ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA**

**ART. 1 - Disciplina del rapporto di fornitura**

La fornitura è regolata: a) dalle presenti condizioni generali; b) dalle eventuali condizioni particolari contenute nel contratto; c) dalle prescrizioni tecniche (allegate alle presenti condizioni generali); d) dalla Carta servizio idrico integrato; e) dalle condizioni economiche. La fornitura avviene in seguito alla stipula del contratto di somministrazione nel quale vengono dichiarate dal cliente le condizioni di utilizzo del servizio.

**ART. 2 - Usi dell'acqua**

La fornitura viene concessa per gli usi specificati nel contratto, nei limiti dell'estensione e delle potenzialità degli impianti.

La fornitura non può essere utilizzata per usi diversi da quelli previsti dal contratto, né essere ceduta a terzi; ogni modifica degli usi deve essere preventivamente comunicata ad ACAM ACQUE S.p.A. che provvederà ad aggiornare il contratto di somministrazione od a stipulare un nuovo contratto. ACAM ACQUE S.p.A., nel caso in cui accerti un uso diverso da quello dichiarato, provvederà ad applicare la relativa tariffa e ad effettuare i necessari conguagli, sulla base delle medie storiche dei consumi e/o di ogni altro elemento utile, fatta salva ogni altra ragione ed azione giudiziaria. ACAM ACQUE S.p.A. si riserva la facoltà di limitare temporaneamente la fornitura dell'acqua, in caso di emergenza dovuta a scarsità della risorsa idrica. Per le bocche antincendio non servite da contatore, e quindi non assoggettate alla disciplina tariffaria previste per le altre utenze, l'intestatario dell'utenza dovrà riconoscere ad ACAM Acque S.p.A. annualmente, gli importi previsti dal vigente elenco prezzi per allacciamenti e altri servizi tecnico amministrativi all'utenza.

ACAM Acque, a seguito di specifica richiesta, può concedere, in casi particolari, acqua per usi non potabili attraverso la stipula di un contratto di fornitura "limitato ed interrompibile", di cui è parte integrante specifico atto di sottomissione da parte del richiedente, il quale si dichiara consapevole che l'acqua è fornita ad uso non potabile e si impegna, pertanto, ad una rigorosa separazione tra l'impianto privato di distribuzione dell'acqua non potabile e quello destinato alla distribuzione dell'acqua potabile e comunque a farne utilizzo non di tipo idropotabile.

ACAM Acque è esonerata da qualsiasi responsabilità per eventuali danni a persone o cose derivanti da un uso improprio dell'acqua non potabile somministrata.

Le condizioni di esercizio offerte da ACAM Acque possono prevedere limiti di portata istantanea e periodi nei quali la fornitura può essere sospesa. E' facoltà di ACAM Acque revocare la fornitura già concessa, in qualsiasi momento, ove si verificano condizioni eccezionali di erogazione o di servizio o sorgano gravi motivi valutati da ACAM Acque stessa, i volumi erogati non dovranno comunque in alcun modo costituire una limitazione alla disponibilità di risorsa idrica per i consumi ordinari dell'A.T.O."

Relativamente all'uso non potabile, la tariffa del servizio acquedottistico sarà quella attualmente prevista per l'uso agricolo; in caso di presenza del servizio di fognatura e depurazione, le relative tariffe saranno riferite ai prezzi unitari previsti per gli "altri usi non domestici".

**ART. 3 - Contatori**

I contatori sono forniti esclusivamente da ACAM ACQUE S.p.A.; il loro tipo e calibro sono stabiliti in relazione alla tipologia della fornitura. I contatori sono collocati da ACAM ACQUE S.p.A. nel luogo più idoneo da essa stabilito e dovranno essere adeguatamente protetti a cura del cliente. ACAM ACQUE S.p.A. ha facoltà di sostituire i contatori in qualsiasi momento, con altri di tipo anche diverso e di modificare la loro ubicazione a proprie spese.

Qualora il contatore, a seguito di modifiche dello stato dei luoghi operate dal cliente, venga a trovarsi in posizione difforme da quanto previsto dalla normativa o in luogo non adatto alle verifiche ed alla sua conservazione, ACAM ACQUE S.p.A. potrà imporre lo spostamento del contatore a spese del cliente. I cambi o spostamenti eseguiti su richiesta o per fatto dovuto dal cliente, sono eseguiti a spese del cliente stesso.

Il cliente ha l'obbligo di mantenere accessibili, liberi e puliti i pozzetti e le nicchie dei contatori, se posti in sua proprietà, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione.

Il cliente, quale consegnatario del contatore, se posto in sua proprietà, ha la responsabilità della custodia dello stesso e quindi di eventuali alterazioni, manomissioni o rotture dolose.

Il cliente ha l'obbligo di consentire al personale ACAM ACQUE S.p.A. od altro personale da essa incaricato, munito di tesserino di riconoscimento, di accedere nella proprietà privata per effettuare le normali operazioni di servizio quali lettura, controllo e sostituzione dei contatori, per verifiche sugli impianti e sugli apparecchi utilizzati, al fine di evitare disservizi alla rete di distribuzione, nonché di controllare l'osservanza delle condizioni contrattuali.

#### **ART. 4 - Interruzione, sospensione o diminuzione dell'erogazione per motivi tecnici e di sicurezza**

##### **4.1 Sospensione per motivi tecnici**

ACAM ACQUE S.p.A. potrà sospendere o limitare la somministrazione delle forniture non solo per cause di forza maggiore, ma anche per ragioni di carattere tecnico o per lavori da eseguire lungo la rete: tali interruzioni saranno limitate al tempo strettamente necessario.

Gli interventi di manutenzione programmata, che comportino la sospensione della fornitura, dovranno essere comunicati al cliente con un congruo preavviso: i tempi minimi di preavviso e la durata massima delle interruzioni programmate vengono fissati dalla Carta dei Servizi.

Le sospensioni o limitazioni nella somministrazione dovute a cause di forza maggiore o ad interventi di manutenzione programmata non comporteranno obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento di danni di qualsiasi genere o natura.

##### **4.2 Interruzione per motivi di sicurezza**

ACAM ACQUE S.p.A. per motivi di sicurezza provvederà all'immediata interruzione della fornitura quando l'impianto di adduzione, l'ubicazione del contatore, nonché l'impianto interno del cliente siano divenuti non conformi alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti ed in ogni caso di pericolo reale ed immediato per l'incolumità delle persone; nei casi di interruzione della fornitura per motivi di sicurezza dovuti a difformità o inadeguatezza della porzione di impianto di proprietà del cliente, continuerà ad essere addebitata al cliente la quota fissa dei corrispettivi relativi al servizio.

#### **ART.5 - Modalità di allacciamento alla Pubblica Fognatura**

**5. 1** L'allacciamento delle condotte private alla rete fognaria dovrà essere realizzato conformemente alle norme della buona tecnica e sulla base di eventuali ulteriori indicazioni fornite da ACAM Acque S.p.A. oltre a quelle di cui ai successivi commi. Dovrà inoltre essere assunta ogni cautela atta ad impedire formazione di odori sgradevoli o perdite di liquami.

**5.2** Deve essere sempre assicurata l'interposizione di opportuno sistema di sifonatura prima della connessione con il collettore pubblico e tutti gli accorgimenti tecnici e le precauzioni necessarie per evitare rigurgiti.

**5.3** In particolare, oltre ai dispositivi di cui al precedente comma, quando le acque di scarico degli apparecchi o dei locali non possono defluire a gravità, esse devono essere sollevate alla fognatura stradale mediante pompe, la cui condotta di mandata deve essere parimenti realizzata in modo da prevenire rigurgiti.

**5.4** La realizzazione, conduzione e manutenzione dei dispositivi antirigurgito nonché l'eventuale impianto di sollevamento, è posta in carico al privato.

**5.5** Conseguentemente alle prescrizioni di cui ai precedenti commi, il privato deve dotare i propri collettori di ogni dispositivo perfettamente funzionante ed adottare ogni accorgimento al fine di evitare eventuali danni derivanti da rigurgiti, da allagamenti o genericamente da qualsiasi ulteriore eventuale mal funzionamento, assumendosene anche i relativi oneri.

**5.6** Anche nel caso di fognatura mista o di canalizzazioni diverse dalle condotte fognarie, gli allacci relativi a nuove edificazioni dovranno essere eseguiti con tubazioni separate per acque bianche e nere.

**5.7** Non possono essere immesse acque meteoriche (da pluviali, griglie, caditoie stradali, cc.) nella rete fognaria nera, salvo deroghe espressamente concesse per casi specifici da ACAM Acque S.p.A. In tali specifiche situazioni di deroga griglie, caditoie, pluviali ed altri dispositivi di collettamento alla rete fognaria o a canalizzazioni diverse dalle condotte fognarie, devono comunque essere dotati, per evitare l'emissione in ambiente di odori sgradevoli, di adeguata sifonatura, o singolarmente o per ogni punto di immissione nel collettore principale.

**5.8** Conseguentemente alle prescrizioni di cui al precedente comma, il privato (o in ogni caso il titolare delle suddette griglie, caditoie, pluviali) deve provvedere alla costante manutenzione dei suddetti

dispositivi di sifonatura e adottare ogni accorgimento utile ad evitare inconvenienti derivanti da impatto olfattivo o genericamente da problemi di natura igienico-sanitaria, assumendosene anche i relativi oneri."

## **ART. 6 - Rilevazione dei consumi**

### **6.1 Unità di misura**

L'unità di misura è il metro cubo.

### **6.2 Determinazione dei consumi**

La determinazione dei consumi avviene sulla base della lettura del contatore di utenza, rilevata almeno una volta l'anno dal personale incaricato da ACAM ACQUE S.p.A. o comunicata dal cliente. Per la rilevazione della lettura verrà concordato, ove necessario, un appuntamento con il cliente; la mancata presenza del cliente a tale appuntamento comporterà l'addebito al cliente delle spese sostenute dall'azienda nella misura stabilita dalle condizioni economiche.

ACAM ACQUE S.p.A., salvo diversi accordi, in assenza di lettura potrà determinare deduttivamente il consumo, sulla base delle medie storiche dei consumi dell'utenza o del consumo presunto annuale definito contrattualmente.

In caso di irregolare o mancato funzionamento del contatore il consumo verrà determinato sulla base delle medie storiche dei consumi o, in assenza di consumi storici, sulla base dei consumi rilevati successivamente alla sostituzione dello stesso, ovvero sarà addebitato al cliente il consumo medio rilevato nell'anno per la stessa tipologia di utenza tenendo altresì conto, per le utenze domestiche, del numero dei componenti il nucleo familiare.

### **6.3 Verifica del contatore**

Se il cliente ritiene erronee le indicazioni del contatore può chiederne la verifica, con le modalità previste dalla Carta dei Servizi. Qualora queste siano effettivamente confermate, ACAM ACQUE S.p.A. si accollerà le spese di verifica, sostituirà il contatore e rettificherà gli addebiti per i consumi secondo i criteri deduttivi di cui al precedente punto 6.2; in caso di esito negativo della prova, le spese di verifica, nella misura prevista dalle condizioni economiche, saranno addebitate al cliente che ne ha fatto richiesta.

### **6.4 Perdite acqua nell'impianto privato**

Tutta l'acqua misurata dal contatore verrà addebitata al cliente, anche in caso di perdite verificatesi nell'impianto privato. Se la perdita è occulta e provocata da rotture di tubazione interrata di proprietà del cliente, tali da non poter essere tempestivamente rilevate, a richiesta del cliente, potranno essere concessi abbuoni sui consumi dovuti a perdita, nel caso in cui gli stessi superino di almeno il 50% i consumi medi dell'utenza.

L'eccedenza, rispetto al consumo medio, verrà fatturata a tariffa consumo base per il servizio idrico, mentre per il servizio di fognatura e depurazione verrà rimborsata.

Per le utenze ad uso domestico non residente, l'eccedenza, rispetto al consumo medio, verrà fatturata alla tariffa prevista per il consumo base delle utenze domestiche residenti, mentre per il servizio di fognatura e depurazione verrà rimborsata.

I rimborsi verranno riconosciuti previa dimostrazione dell'avvenuta riparazione, da parte del cliente, della rottura della tubazione; resta salva la facoltà di ACAM ACQUE S.p.A. di accertare l'avvenuta esecuzione dei lavori.

Il cliente, individuata una perdita, per motivi legati alla salvaguardia della risorsa idrica, è tenuto a ripararla nel più breve tempo possibile. Se la perdita privata può essere pericolosa o pregiudicare il corretto funzionamento della rete di distribuzione (es. riduzione pressione, riduzione portata), ACAM ACQUE S.p.A. provvederà all'interruzione della fornitura fino all'avvenuta riparazione.

## **ART. 7 - Pagamenti consumi**

Il pagamento della fornitura deve essere effettuato dal cliente entro il termine di scadenza indicato nella fattura; in caso di pagamenti oltre il termine fissato, ACAM ACQUE S.p.A. applicherà un'indennità per ritardato pagamento sull'importo dovuto, pari a:

- a) 2% per ritardi non superiori a 10 giorni;
- b) 3% per ritardi fino a 30 giorni.

Per i periodi di ritardo superiori a 30 giorni, sull'importo dovuto saranno applicati, oltre all'indennità di cui alla lettera b), gli interessi calcolati al tasso TUR maggiorato di 3,5 punti percentuali.

Le tariffe dell'acqua sono determinate sulla base dei provvedimenti emessi dagli organi competenti, che prevedono la corresponsione, da parte del cliente, delle quote fisse, delle imposte, delle tasse e degli eventuali oneri per l'esazione delle bollette, nonché dei corrispettivi relativi alla fornitura di acqua potabile e dei corrispettivi relativi ai servizi di fognatura e depurazione.

Le tariffe del Servizio Idrico Integrato si applicano sui giorni di consumo effettivo secondo la regola della media giornaliera (prodie), qualunque sia l'intervallo di tempo tra le due letture.

Nelle fatturazioni di acconto, gli scaglioni delle tariffe sono riproporzionati sulla base della periodicità di fatturazione annuale di ciascun cliente.

#### **ART. 8 - Deposito cauzionale**

In considerazione del fatto che il pagamento delle bollette viene effettuato in via posticipata, il cliente dovrà corrispondere un deposito cauzionale a garanzia degli obblighi assunti contrattualmente.

In caso di morosità del cliente, ACAM ACQUE S.p.A. si riserva la facoltà di incamerare tale deposito fino alla concorrenza dei propri crediti. Il deposito verrà restituito o compensato in ogni caso di cessazione del rapporto di utenza.

Per le utenze domestiche l'ammontare annuo del deposito è commisurato ad un decimo dell'importo medio annuale corrisposto dagli utenti inclusi nelle tipologie rappresentate dai nuclei familiari da 1 a 6 componenti.

Per le utenze non domestiche l'ammontare del deposito è pari ad un decimo del valore del consumo addebitato nell'anno precedente e determinato in base ai corrispettivi di fornitura del servizio idrico integrato; tale importo sarà arrotondato a euro 0,50 per difetto. Gli adeguamenti del deposito saranno effettuati, annualmente, nel caso di scostamenti superiori al 5% della somma anticipata. Per i nuovi clienti il deposito iniziale sarà commisurato al consumo presunto annuo dichiarato dal cliente all'atto della stipula del contratto.

Per le bocche antincendio il deposito è ragguagliato al canone di abbonamento annuo.

#### **ART. 9 Durata del contratto – Cessazione dell'utenza - Voltura del contratto - Recesso**

Il contratto di somministrazione dovrà essere intestato al proprietario dell'unità immobiliare o all'effettivo consumatore, ed avrà durata indeterminata. Il cliente avrà facoltà di recedere, in ogni momento, dal presente contratto.

Il cliente rimane tenuto ad adempiere tutti gli obblighi derivanti dal contratto fino al momento dell'effettiva chiusura della fornitura da parte di ACAM ACQUE S.p.A.

In tutti i casi di intervenuta vendita, locazione o abbandono dei locali interessati, il cliente avrà l'obbligo di darne tempestiva comunicazione ad ACAM ACQUE S.p.A. ai fini della cessazione dell'utenza; in caso di mancata comunicazione il cliente sarà ritenuto responsabile anche degli eventuali consumi maturati successivamente, fatta salva la possibilità di dimostrare, con adeguata documentazione (es. contratto di locazione, compravendita dell'immobile ecc.) la data in cui ha cessato di usufruire della fornitura, e conseguentemente essere obbligato solo fino a tale momento.

Il subentrante nella fornitura, prima dell'utilizzo del servizio, dovrà richiedere ad ACAM ACQUE S.p.A. la voltura del contratto; in caso di mancata richiesta di voltura il subentrante sarà ritenuto responsabile in solido con il cedente per tutti gli obblighi derivanti dal precedente contratto, fatta salva la possibilità di dimostrare, con adeguata documentazione (es. contratto di locazione, compravendita dell'immobile ecc.) la data in cui ha iniziato ad usufruire della fornitura e conseguentemente essere obbligato solo da tale momento.

Per il perfezionamento del contratto o per la sua voltura il nuovo cliente dovrà corrispondere ad ACAM ACQUE S.p.A. le relative indennità, nella misura prevista dalle condizioni economiche, ad esclusione dei casi di subentro fra persone dello stesso nucleo familiare, con residenza presso l'immobile oggetto della presente fornitura, e nei casi di trasformazione della denominazione della ragione sociale o di cambio di titolare d'impresa.

ACAM ACQUE S.p.A. ha facoltà, dandone avviso al cliente, di cedere il presente contratto ad altra impresa tecnicamente idonea ed autorizzata allo svolgimento del servizio.

#### **ART. 10 - Divieto di rivendita**

E' fatto divieto di rivendita a terzi dell'acqua; in caso di inadempimento ACAM ACQUE S.p.A., previa diffida scritta, avrà la facoltà di far sospendere la fornitura.

**ART. 11 - Sospensione dell'erogazione per morosità**

In caso di mancato pagamento dei corrispettivi contrattuali, dovuti a qualunque titolo, ACAM ACQUE S.p.A., previa raccomandata di sollecito, avrà la facoltà di far sospendere l'erogazione dell'acqua, con addebito al cliente delle spese sostenute per l'operazione e procedere eventualmente a far chiudere o distaccare il contatore con l'addebito delle spese relative.

La fornitura sospesa per morosità non potrà essere riattivata se prima il cliente non avrà estinto il suo debito per bollette scadute, e provveduto al pagamento delle eventuali spese per il ricolloco del contatore, nella misura stabilita dalle condizioni economiche, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute da ACAM ACQUE S.p.A. per le azioni svolte a tutela dei propri diritti.

**Art. 12 - Foro competente**

Per ogni controversia derivante dal presente contratto viene convenuta la competenza esclusiva del Foro della Spezia.

**Firma del cliente (leggibile)**

.....

Il cliente dichiara di aver letto attentamente il presente contratto e di approvare specificamente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del codice civile, le seguenti clausole:

- art. 2 - Usi dell'acqua
- art. 3 - Contatori
- art. 4 - Interruzione, sospensione o diminuzione dell'erogazione per motivi tecnici e di sicurezza
- art. 5 – Modalità di allacciamento
- art. 6 - Rilevazione dei consumi
- art. 7 - Pagamenti consumi
- art. 8 - Deposito cauzionale
- art. 9 - Durata del contratto – Cessazione dell'utenza – Voltura del contratto - Recesso
- art. 11 - Sospensione dell'erogazione per morosità
- art. 12 - Foro competente

**Firma del cliente (leggibile)**

.....