



SOCIETA' INTERCOMUNALE SERVIZI IDRICI S.r.l.

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Sezione I – Presentazione**

La Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. (SISI S.r.l.) è una società di capitale pubblico costituita per la gestione del servizio idrico nel territorio dei comuni soci.

### **Sezione II – Strutture e servizi forniti**

SISI S.r.l. è il soggetto riconosciuto dall'Autorità d'Ambito n. 4 "Cuneese" per la gestione del servizio di depurazione per i seguenti comuni:

- Alba
- Baldissero d'Alba
- Barolo
- Castagnito
- Castiglione Falletto
- Corneliano d'Alba
- Diano d'Alba
- Govone
- Grinzane Cavour
- Guarene
- Magliano Alfieri
- Monforte
- Montaldo Roero
- Montelupo Albese
- Monticello d'Alba
- Piobesi d'Alba
- Pocapaglia
- Roddi
- Rodello
- Santa Vittoria d'Alba
- Serralunga
- Sinio
- Sommariva Perno
- Verduno

per i quali il servizio viene reso per mezzo del depuratore centralizzato di Canove di Govone e tramite alcuni impianti di depurazione minori, e per i comuni di

- Calosso (AT)
- Castagnole delle Lanze (AT)
- Castiglione Tinella
- Coazzolo (AT)
- Cossano Belbo
- Costigliole d'Asti (AT)
- Santo Stefano Belbo

per i quali il servizio viene reso per mezzo del depuratore centralizzato di Santo Stefano Belbo.

SISI S.r.l. gestisce inoltre le canalizzazioni consortili di adduzione agli impianti di depurazione centralizzati nonché le fognature comunali di Alba, Piobesi d'Alba, Cossano Belbo e Santo Stefano Belbo.

Come gestore del Servizio Idrico Integrato e conformemente alle normative di settore, SISI si propone il perseguimento dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento:

SISI S.r.l. si impegna a garantire, a parità di condizioni tecniche, l'erogazione del servizio nei rispetti dei principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Continuità:

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, SISI S.r.l. si impegna ad attivare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione:

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. SISI S.r.l. individua i responsabili delle strutture al fine di meglio relazionarsi con l'utente.

Cortesia:

SISI S.r.l. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza:

SISI S.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Sezione III – Impegni, standard di qualità e modalità di verifica**

Livelli minimi del servizio:

Ai sensi del D.P.C.M. 04/03/1996 SISI assicura all'utenza un livello minimo di servizio che per i segmenti fognatura e depurazione è di seguito rappresentato:

- **Depurazione.**  
Gli scarichi delle acque di fognatura immesse nel corpo ricettore sono rese conformi ai requisiti di qualità fissati dalle vigenti normative.
- **Fognatura separata.**  
Nelle zone di nuova urbanizzazione e nei rifacimenti di quelle preesistenti, salvo ragioni tecniche, economiche ed ambientali contrarie, si prevede la realizzazione del sistema separato.  
In tali zone si prevede l'avvio delle acque di prima pioggia nella rete nera se compatibile con il sistema di depurazione adottato.
- **Immissioni in fogna.**  
La fognatura nera o mista è dotata di pozzetti di allaccio sifonati ed areati in modo da evitare l'emissione di cattivi odori. Il posizionamento della fognatura è tale da permettere la raccolta di liquami provenienti da utenze site almeno a 0,5 metri sotto il piano stradale senza sollevamenti.
- **Fognature nere.**  
Le fognature nere sono dimensionate, con adeguato franco, per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se previste.
- **Allaccio in fogna.**  
SISI S.r.l. organizza un servizio interno di controllo sulle acque immesse nella fognatura per verificare la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema.
- **Servizio di depurazione.**  
Il servizio di depurazione delle acque garantisce che la qualità delle acque trattate risponda ai limiti dello scarico prescritti dalle norme vigenti.

SISI S.r.l. organizza un servizio di analisi che consente di effettuare le verifiche di qualità nei termini prescritti dalle vigenti norme.

La conduzione degli impianti avviene in sintonia con le norme di settore ed le eventuali prescrizioni in materia di igiene e sicurezza del lavoro.

- Piano di emergenza.

Per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione SISI S.r.l. adotta un piano di emergenza che consenta di effettuare interventi sulla rete fognaria e sugli impianti di depurazione limitando al massimo i disservizi e tutelando la qualità dei corpi ricettori.

Detti livelli minimi sono predisposti sin dalla loro realizzazione per le nuove infrastrutture e sono posti come obiettivo da raggiungersi con gli interventi straordinari per le infrastrutture esistenti.

#### Interventi per guasti e disservizi:

SISI S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, salvo i casi di forza maggiore o di riparazione e manutenzione.

#### Qualità del servizio di fognatura e depurazione:

SISI S.r.l. gestisce gli impianti del Servizio Idrico Integrato con la massima diligenza e secondo le migliori tecnologie disponibili al fine di garantire il rispetto dei limiti di emissione previsti dalla normativa vigente e per il miglioramento della qualità ambientale.

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

#### Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard:

- Avvio del rapporto contrattuale  
I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente e sono altresì da intendersi dalla data di ricezione della domanda o dal ricevimento dell'eventuale documentazione integrativa richiesta.

SISI S.r.l. autorizza, ove nulla osti, i lavori di allacciamento delle reti private alla fognatura pubblica nel tempo massimo di 30 giorni, assicurando il necessario controllo sull'esecuzione dei lavori

Analogamente, SISI S.r.l. si impegna ad autorizzare, sempre ove nulla osti, gli scarichi di insediamenti produttivi ed assimilabili entro 60 giorni.

- Accessibilità del servizio
  - Periodo di apertura al pubblico degli sportelli  
Presso gli uffici amministrativi di Alba – p.zza Risorgimento, 1, gli utenti possono ricevere informazioni ed espletare le pratiche connesse con gli allacciamenti alla pubblica fognatura, le autorizzazioni allo scarico e i servizi supplementari di smaltimento rifiuti speciali.  
Gli orari di apertura al pubblico sono nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.30.
  - Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o corrispondenza – servizio informazioni  
L'Utente ha facoltà di espletare per corrispondenza tutte le pratiche relative ai servizi resi da SISI S.r.l.  
L'Utente ha altresì facoltà di accedere telefonicamente, negli orari di apertura, e tramite e-mail alle informazioni relative a tutti i servizi resi, con successivo inoltro tramite servizio postale della documentazione richiesta.

- **Facilitazioni per utenti particolari**  
SISI S.r.l. offre facilitazioni ad alcune categorie di utenti come i portatori di handicap e per tutti i cittadini ultrasettacinquenni: nel caso in cui tali utenti non siano in grado di accedere direttamente o per delega agli uffici amministrativi o non sia in grado di usufruire dei servizi telefonico e postale, il personale di SISI si recherà direttamente presso il loro domicilio.
  - **Rispetto degli appuntamenti concordati**  
SISI S.r.l. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti.  
Gli appuntamenti con gli utenti verranno concordati dal lunedì al venerdì in orario di lavoro.  
SISI S.r.l. si impegna a contattare gli utenti che abbiano chiesto 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, SISI S.r.l. si impegna al loro rispetto, chiedendo per quelli fissati al domicilio dell'utente o in cantiere, una disponibilità non superiore alle 4 ore, mattino o pomeriggio.
  - **Risposta alle richieste scritte degli utenti**  
SISI S.r.l. si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni di calendario, decorrenti dalla data di arrivo della richiesta (fa fede la data di protocollo in ingresso).  
Tutta la corrispondenza riporterà l'indicazione del referente.
  - **Risposta ai reclami scritti**  
SISI S.r.l. si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto:
    - Entro 7 giorni se la risposta non richiede sopralluogo
    - Entro 15 giorni se la risposta richiede verifiche.Anche in questo caso fa fede la data di arrivo della richiesta (data di protocollo in ingresso).  
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 di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.
- **Gestione del rapporto contrattuale**
    - **Fatturazione**  
La fatturazione dei servizi resi viene effettuata con le seguenti frequenze:
      - Mensilmente per il servizio smaltimento rifiuti speciali
      - Annualmente per le utenze produttive, a seguito di presentazione della denuncia annuale degli scarichi
      - Secondo la specifica convenzione per le utenze produttive autorizzate in deroga.
    - **Rettifiche di fatturazione**  
Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante verifiche e controlli presso il luogo di fornitura del servizio.  
In caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, si provvederà alla verifica ed alla rettifica della fatturazione riconosciuta errata entro 7 giorni decorrenti dalla data di comunicazione da parte dell'utente (fa fede la data di protocollo in ingresso).  
La restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso avverrà congiuntamente alla fattura successiva in caso di fatturazione mensile, salvo espressa richiesta da parte dell'utente o diverso accordo con gli uffici finanziari.
    - **Morosità**  
In caso di morosità è prevista, previa diffida, la sospensione del servizio.  
Il mancato rispetto dei termini di pagamento comporterà l'applicazione degli interessi moratori pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato del 3,5% per il periodo di ritardo.  
Si richiede, in aggiunta agli interessi di mora, il pagamento delle sole spese postali relative all'invio del sollecito.

Se l'utente non effettua i pagamenti dovuti entro i termini fissati in fattura, SISI S.r.l. invierà una comunicazione di messa in mora con l'indicazione:

- del termine ultimo per il pagamento;
- delle modalità con cui comunicare l'avvenuto pagamento (telefono, fax, ecc.);
- del termine previsto per la sospensione del servizio, se l'utente continua a non pagare;
- del costo delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione del servizio.

Decorso il termine ultimo di pagamento, SISI S.r.l. potrà dar corso alla sospensione del servizio (revoca/sospensione dell'autorizzazione) ed all'escussione di eventuali polizze fidejussorie.

La riattivazione del servizio (ripristino dell'autorizzazione) avverrà entro 2 giorni lavorativi dall'accertamento del pagamento, ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

- Continuità del servizio
  - Continuità e servizio di emergenza  
Nei casi in cui si manifestino eventi di forza maggiore o si renda necessario intervenire per riparare guasti o effettuare manutenzioni di carattere straordinario SISI S.r.l. si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.  
Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio, SISI S.r.l. attiverà servizi sostitutivi di emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.
  - Tempi di preavviso per interventi programmati  
Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati è fissato in 8 ore.  
Le modalità di informazione adottate saranno quelle compatibili con il caso specifico e con la massima diffusione dell'informazione.
  - Durata delle sospensioni programmate  
La durata massima delle sospensioni programmate è stabilita in 24 ore.
  - Pronto intervento  
SISI S.r.l. assicura disponibilità di pronto intervento 24/24 ore.  
Il servizio di pronto intervento è attivabile telefonando al numero \_\_\_\_\_.  
Il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo o di possibili problematiche di igiene e sanità pubblica è di 2 ore.

#### Informazione all'utenza:

SISI S.r.l. garantisce agli utenti la costante informazione, con linguaggio semplice ed efficace, sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e, genericamente, sul servizio reso.

In particolare, SISI S.r.l. si impegna a:

- rendere note agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio erogato e le regole del rapporto intercorrente fra le parti;
- informare circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- informare in merito alle procedure di pagamento;
- rendere note le procedure per la presentazione dei reclami;
- informare, su specifica richiesta, sugli effetti determinati dagli effluenti depurati a carico del corpo idrico recettore;
- assicurare un adeguato servizio di informazione relative alla struttura societaria ed ai servizi erogati;
- curare la funzionalità degli uffici per le relazioni col pubblico in particolare per l'accesso alle informazioni telefoniche;
- rendere note le modalità di accesso agli atti, in conformità alle leggi vigenti;

## Sezione IV – Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro

### Gestione dei reclami

I reclami possono essere rivolti:

- telefonicamente al numero 0173440366
- tramite fax al numero 0173293467
- per e-mail alla casella [sisi@sisiacque.it](mailto:sisi@sisiacque.it)
- per iscritto tramite lettera
- presso gli uffici amministrativi di Alba – p.zza Risorgimento, 1, compilando l'apposito modulo

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, SISI S.r.l. riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

### Servizi di consulenza agli utenti

Compatibilmente con gli scopi aziendali, SISI si impegna a fornire gratuitamente agli utenti che ne facciano richiesta scritta all' "Ufficio relazioni con il pubblico SISI S.r.l." p.zza Risorgimento, 1 – 12051 Alba (CN), consulenze in merito all'adozione di sistemi di pretrattamento dei reflui.

### Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

SISI S.r.l. riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione che comprovi il mancato rispetto degli standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto di utenza, la cui entità è di seguito specificata:

- |   |   |       |
|---|---|-------|
| • tempo massimo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento/scarico in pubblica fognatura | € | 30,00 |
| • rispetto degli appuntamenti programmati   | € | 30,00 |
| • risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti                                      | € | 30,00 |

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire per ricostruire ed accertare l'accaduto, debbono essere inviate per iscritto all' "Ufficio relazioni con il pubblico SISI S.r.l." p.zza Risorgimento, 1 – 12051 Alba (CN), entro trenta (30) giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione ovvero il protocollo in ingresso in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, SISI S.r.l. accredita l'importo sulla prima fatturazione utile o mediante diversa forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo, ne da comunicazione scritta e motivata all'utente.

### Validità della carta del Servizio Idrico Integrato

La validità della presente carta decorre dal 15/09/2010 e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta degli utenti.

Le revisioni della carta verranno portate a conoscenza degli utenti tramite gli strumenti informativi di cui al paragrafo "Informazioni all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a:

- eventi naturali eccezionali,
- eventi causati da terzi,
- scioperi diretti o indiretti,
- atti dell'Autorità pubblica.