



Carta dei Servizi

Presentazione della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato (inteso come insieme dei servizi di Acquedotto, Fognatura e Depurazione) è redatta dal gestore Servizi Comunali Associati Srl (SCA), azienda a capitale interamente pubblico partecipata dai Comuni di Alassio, Laigueglia e Villanova d'Albenga.

Essa riporta gli impegni assunti dalla SCA per il soddisfacimento delle necessità degli Utenti, fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi. Viene consegnata all'Utente al momento dell'attivazione del rapporto di clientela e rappresenta a tutti gli effetti un'appendice ai contratti di somministrazione.

La Carta del Servizio Idrico Integrato SCA:

- Definisce i principi generali e i criteri per la prestazione dei servizi agli Utenti.
- Stabilisce gli standard di qualità, le caratteristiche dei servizi prestati e delle loro realizzazioni.
- Indica le modalità e i tempi che regolano l'accesso ai Servizi.
- Illustra la gestione del rapporto contrattuale.
- Individua gli strumenti per garantire l'Utente ed in particolare:

SCA con la presente Carta:

- Si impegna a fornire il Servizio Idrico Integrato secondo le indicazioni dei principi fondamentali ed in coerenza con gli standard di Qualità sia nazionali che internazionali relativi al Servizio stesso e valutabili dagli Utenti.
- Individua standard generali, indicati come valori medi e standard specifici definiti in termini assoluti.
- Si impegna ad anticipare tutti i miglioramenti qualitativi possibili in base allo sviluppo dei programmi aziendali di aggiornamento e di innovazione tecnologica.
- Si impegna ad applicare agli Utenti tutte le condizioni più favorevoli contenute nella Carta del Servizio Idrico Integrato rispetto a quelle riportate nei contratti di fornitura.

Ambito della Carta del Servizio Idrico Integrato

La presente Carta disciplina il Servizio Idrico Integrato per la parte riguardante i servizi agli Utenti e relativi alla distribuzione dell'acqua potabile ed alla gestione degli scarichi fognari. La Carta, per il servizio idrico, si riferisce ai seguenti usi potabili:

- a) Uso civile domestico.
- b) Uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere compreso l'uso per soggiorno turistico con esclusione di quello produttivo.

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



Informazioni sulle caratteristiche dell'acqua

SCA garantisce che l'acqua distribuita sia conforme ai requisiti di qualità stabiliti dal D.P.R. n.236/1998, operando affinché i parametri che ne definiscano la potabilità siano ben al di sotto dei limiti massimi consentiti e tendano ai valori guida ottimali indicati dalla norma vigente. A questo scopo l'acqua viene costantemente controllata da tecnici degli enti preposti e da laboratori di analisi esterni all'Azienda.

Principi Generali

UGUAGLIANZA

L'uguaglianza degli Utenti è attuata attraverso il Regolamento di distribuzione dell'acqua potabile che disciplina in via generale i rapporti tra gli Utenti e la SCA, specifica le norme in base al quale s'instaura, si svolge, si modifica e si estingue il rapporto contrattuale, gli obblighi e i diritti delle parti. Particolare attenzione è rivolta a categorie le quali si trovano in situazione di svantaggio di tipo comunicativo (stranieri) e/o di accesso agli sportelli (anziani, portatori di handicap ecc.).

IMPARZIALITA'

La SCA s'impegna, attraverso le proprie norme regolamentari e procedurali, a trattare in modo univoco situazioni analoghe, evitando, ove possibile, di lasciare alla discrezione degli operatori le decisioni da assumere su un determinato evento. I provvedimenti negativi saranno gestiti con riferimento a specifiche procedure ed adeguatamente motivati.

CONTINUITA'

La SCA s'impegna a garantire all'Utenza la continuità del servizio di erogazione e, ove si verificano interruzioni per scarsità o guasti, ad attuare interventi sostitutivi e ove possibile a preavvisare l'Utenza. Qualora ciò non dovesse verificarsi, a seguito di guasti o interventi manutentivi di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del prodotto erogato, l'Azienda si impegna a limitare al massimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso agli atti aziendali che lo riguardano nei limiti e con le modalità previste dalla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni. Analogo diritto è riconosciuto alle associazioni portatrici d'interessi pubblici diffusi. I reclami e i suggerimenti pervenuti dall'Utenza sono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione. Periodicamente sono acquisite le valutazioni dell'Utente a mezzo di apposite indagini.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

La SCA si impegna ad adottare nella propria organizzazione metodologie, procedure e controlli che impegnino il personale che ha rapporti con l'Utenza ad operare con la massima disponibilità e cortesia. Il personale dovrà identificarsi anche nei rapporti personali, telefonici ed epistolari.

COMPRESIBILITA' DELLE COMUNICAZIONI

Qualunque comunicazione rivolta all'Utenza dovrà essere vagliata sotto il profilo della semplicità, efficacia e comprensibilità, in modo da garantire la massima trasparenza e chiarezza in ogni momento.



EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'azione della SCA è improntata ad elevare il livello di efficacia ed efficienza del servizio. A tale scopo adotta soluzioni tecnologiche ed organizzative finalizzate a massimizzare il risultato ed a semplificare i rapporti con l'Utente.

CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni di fornitura sono riportate nel "Regolamento per la gestione del servizio idrico integrato" che è distribuito congiuntamente alla Carta dei Servizi, su richiesta, al momento della stipula dei contratti o può essere [richiesto] scaricato dal sito internet dell'azienda www.acquedottosca.it

Gli standard del Servizio Idrico Integrato

Gli standard sono i parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli fissati dal Gestore in base alla normativa vigente, ai quali il cliente deve fare riferimento nel rapporto con SCA.

Gli standard costituiscono anche un obiettivo prestabilito che rende concretamente visibile il processo di miglioramento della qualità da parte del Gestore. A tale proposito gli standard sono sottoposti dal Gestore a continuo monitoraggio.

Gli standard vengono formulati sulla base di indicatori, che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo. In particolare:

- Gli Indicatori Quantitativi possono essere "generali" o "specifici".
 - Sono "generali" quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal SCA (*ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli*).
 - Sono "specifici" quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte del Cliente (*ad esempio: numero di giorni intercorrenti tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura*).
- Gli Indicatori Qualitativi esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (*ad esempio: il livello di cortesia del personale nei riguardi della Clientela*) di cui al D.P.C.M. del 29.04.1999..

Riferimenti normativi della Carta dei Servizi

Rappresentano norma sovraordinata alla presente Carta tutte le disposizioni di legge o regolamentari vigenti in materia, compresi il Regolamento comunale d'Igiene e Sanità ed il Regolamento Fognario comunale per la parte riguardante la disciplina delle autorizzazioni allo scarico.

- Parlamento Europeo 25/1/99 Quadro generale per le attività comunitarie a favore degli interessi economici dei consumatori, diritto all'informazione, all'istruzione, ad organizzarsi a tutela dei propri interessi.
- Art 2 del DL 12 maggio 1995 n 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubblica Amministrazione."
- Direttiva 27 gennaio 1994, "Principi sull' erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 5 /1/1994, n. 36 disciplina aspetti rilevanti della qualità del servizio
- Decreti 19 maggio 1995 e 2 dicembre 1997 individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici;



- ▮ art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità
- ▮ DPCM 29 aprile 1999 Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato. Gazzetta Ufficiale n. 126 01-06-1999
- ▮ Delibere 128/99 e 47/00 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

Standard di Qualità

I fattori di qualità sono gli aspetti rilevanti del servizio erogato dalla SCA. Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- ▮ costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dalla SCA, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità.
- ▮ costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico della SCA (monitoraggio interno), che deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

L'attenzione alla qualità, ai clienti e all'ambiente

Nel 2004 SCA ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001 del proprio sistema Qualità, relativo a tutti gli aspetti del servizio idrico: dall'approvvigionamento, all'erogazione, all'assistenza dei Clienti. Il Sistema Qualità opera per garantire un efficace ed efficiente svolgimento di tutte le procedure aziendali, eseguendo verifiche puntuali e proponendo azioni correttive volte al miglioramento continuo.



Carta dei Servizi – Accessibilità al Servizio

Apertura al pubblico degli Uffici

ALASSIO viale Hanbury 116-118	da Lunedì a Venerdì	dalle ore 09.00 alle ore 12.00
	Martedì e Giovedì	dalle ore 14.30 alle ore 16.00
REPERIBILITA' TELEFONICA	da Lunedì a Giovedì	Dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Richiesta della Documentazione a domicilio per lo svolgimento della Pratiche

Il Cittadino può richiedere con fax, posta o posta elettronica la documentazione necessaria per la richiesta dei singoli servizi. Le richieste telefoniche non vengono accettate. Verrà inoltre inviata anche una Informativa sulla pratica per facilitare l'Utente. La documentazione può essere scaricata anche dal Portale Internet della SCA.

Le Richieste pervenute sono protocollate e registrate in un apposito Registro.

SCA invia i Moduli per Raccomandata A.R. o fax entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi.

SCA addebiterà al Titolare della Utenza il costo del Servizio con riferimento al tariffario in vigore al momento della Richiesta

Livelli minimi di servizio

I livelli e le condizioni di servizio sono riportati in modo completo nel "Regolamento per la gestione del servizio idrico integrato", allegato ad ogni contratto di erogazione, in condizioni normali di esercizio SCA si impegna a garantire ad ogni utente un livello minimo di servizio:

Disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante maggiore di 150 litri /abitante,

Portata minima per ogni unità abitativa maggiore di 0,10 litri/secondo.

Il valore di portata è riferito al punto di consegna, punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete SCA all'impianto del cliente. Tale valore può variare in caso di contemporaneo attingimento da parte dell'Utenza.

Pressione minima di esercizio (carico idraulico) riferita al piano di campagna maggiore di metri 25.

Pressione minima di esercizio (carico massimo) riferita al piano di campagna inferiore a metri 50.

Le misure di pressioni minima e massima vengono effettuate al punto di consegna. In funzione delle caratteristiche di rete o di particolarità dell'Utenza, possono essere specificati, in fase contrattuale, eventuali accorgimenti necessari a garantire una corretta erogazione.

Tempi massimi di invio della documentazione

Entro 15 giorni lavorativi. I giorni si calcolano dal primo giorno lavorativo successivo a quello della accettazione della Richiesta.

Presentazione delle Richieste via posta

Possono essere richiesti via posta tutti i servizi.

Il Richiedente deve trasmettere la Documentazione esclusivamente in originale e con Raccomandata A.R.



Oltre alla Documentazione richiesta per il Singolo Servizio l'Utente deve trasmettere a SCA:

- La fotocopia di un documento valido dal quale si possano desumere con certezza Nome e Cognome, data e luogo di nascita, residenza attuale.
- Dichiarazione di Autenticità del Documento di identità trasmesso in copia

Le richieste pervenute sono protocollate e registrate su un apposito registro.

Le richieste incomplete non sono accettate. SCA si attiva per segnalare al Richiedente:

- la documentazione mancante
- le eventuali lacune/mancanze rilevate nei singoli moduli

Lacune e mancanze di lieve entità possono essere corrette dall'Operatore di Front Line. Quelle sostanziali (es.: mancanza della Firma) non possono essere corrette dall'Operatore di Front Line ed il Richiedente deve provvedere alla regolarizzazione (trasmissione nuovo modulo o altro). Analogamente la mancanza di documenti da allegare alla richiesta deve essere regolarizzata dal Richiedente.

Modalità di pagamento bollette

- ▮ In contanti presso qualsiasi sportello bancario italiano (senza spese)
- ▮ In contanti presso qualsiasi sportello Bancoposta Italiano (con spese)
- ▮ A mezzo delega permanente (RID) presso qualsiasi sportello bancario italiano (senza spese RID, salvi altri diritti della Banca)

Modalità per altri pagamenti

L'Utente potrà scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- Assegni bancari/circolari
- Bancomat
- Versamento su Conto Corrente Postale [n. 12472189]
- Bonifico bancario

Facilitazioni per utenze particolari

SCA riserva particolari agevolazioni:

- ▮ precedenza nelle code agli sportelli alle Fasce Protette. Rientrano in questa categoria i portatori di handicap, le famiglie con un componente portatore di handicap, i cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, i cittadini segnalati dai Servizi Sociali del Comune di appartenenza, gli utenti di età superiore ai 75 anni.

Tempi di attesa agli sportelli

I tempi medi e massimi di attesa agli sportelli, sono stabiliti rispettivamente in 10 (dieci) minuti ed in 20 (venti) minuti.

È comunque possibile concordare appuntamenti con il personale preposto.



Carta dei Servizi – Realizzazione Nuovo Allaccio

Richiesta

La Richiesta di nuovo allaccio deve essere redatta sull'apposito modulo fornito da SCA, compilato integralmente e sottoscritto dal richiedente. SCA si riserva di accettare la domanda dopo aver esaminato la documentazione presentata a corredo della stessa, riscontrandola completa e regolare.

Allacci provvisori

Per casi particolari, per attività di carattere temporaneo o per altri usi, SCA può attivare allacci provvisori con durata da stabilirsi caso per caso, determinando, ove occorra, modi di somministrazione dell'acqua, prezzo e condizioni di fornitura, nel rispetto delle esigenze primarie del servizio idropotabile.

Soggetti abilitati alla richiesta

- Titolare della Licenza Edilizia
- Proprietario del fondo/immobile
- Legale Rappresentante del Proprietario (per proprietà intestate a Persona Giuridica)
- Amministratore del Condominio
- Enti pubblici, Associazioni e soggetti privati patrocinati

Mancata accettazione della Richiesta

Nelle zone già munite di rete, SCA attiva nuovi allacci idrici nei limiti della potenzialità degli impianti e della disponibilità della risorsa idrica.

La richiesta di nuovi allacci può essere inoltre negata nei seguenti casi:

- Nel caso la derivazione debba effettuarsi dalle condotte destinate all'alimentazione dei serbatoi.
- Nel caso l'altezza dell'edificio da servire o la sua posizione altimetrica sia sfavorevole rispetto ai serbatoi e alla linea distributrice, a meno che l'Utente non provveda a proprie spese con impianto privato di sollevamento;
- Nel caso il fabbricato non sia servito da condotta distributrice o comunque sia necessario un potenziamento o prolungamento della rete, a meno che l'Utente non vi provveda a proprie spese e sotto la Direzione dell'Azienda.
- Nel caso in cui il richiedente o i componenti del suo nucleo familiare risultino debitori di somme verso l'Azienda per altre concessioni poste nel territorio consortile
- Nel caso si tratti di presa precedentemente chiusa per morosità e il richiedente l'allacciamento non provi, attraverso documentazione ufficiale (contratto di affitto registrato, dichiarazione rese all'autorità di P.S., contratto di compravendita, ecc.), che la nuova richiesta sia effettivamente destinata a soggetto diverso dal titolare dell'Utenza chiusa per morosità.

Prerequisiti per accettazione della Richiesta

Nelle zone in cui esiste la rete idrica, SCA attiva nuovi allacci a chiunque ne faccia richiesta scritta e:

- Documenti d'essere in regola con le disposizioni di legge in materia urbanistica.
- Fornisca le documentazioni richieste. I documenti da allegare alla richiesta sono:
 - A) documento di identità del richiedente;
 - B) codice fiscale del richiedente;
 - C) eventuale permesso di costruire o altre autorizzazioni rilasciate dall'UTC;
 - D) se società o ditta individuale, una visura camerale recente.

Fase di Analisi Tecnico – Economica

SCA, sulla base di sopralluoghi consegna all'Utente il Progetto Tecnico per le parti idrauliche ed il preventivo di massima dell'intervento tecnico. I tempi per l'esecuzione delle attività di Analisi tecnico – Economica sono i seguenti:



Progetto Tecnico e Preventivo Economico di Spesa entro 20 giorni lavorativi.

I tempi indicati decorrono dal primo giorno lavorativo successivo a quello in cui la Richiesta dell'Utente è accettata da SCA.

SCA si riserva comunque il diritto di effettuare l'Intervento Tecnico oltre i limiti fissati quando l'intervento risulta particolarmente complesso e/o quando il disservizio alla collettività causato dalla interruzione dell'erogazione idrica è elevato e/o quando ci si trovi in periodi di particolare affollamento turistico (giugno, luglio, agosto, settembre/ periodo Pasquale e Natalizio/ festività statali e patronali).

Effettuazione del Sopralluogo

Se l'attività di sopralluogo deve essere svolta in proprietà privata è necessaria la presenza dell'Utente o di altre parti che lo rappresentino. Le modalità operative per l'organizzazione e gestione dei sopralluoghi sono riportate nel Capitolo "Impegni dell'Utente e della SCA"

Preventivo

Il Preventivo di massima dell'intervento può essere ritirato dal Richiedente presso la SCA dal giorno successivo a quello della scadenza. Se espressamente richiesto SCA provvede ad inviare all'Utente con Raccomandata AR il Progetto tecnico ed il Preventivo di Massima del Progetto Esecutivo Orientativo del Costo del Progetto.

Interventi Edili

SCA, non provvede a quantificare i costi edili necessari per l'intervento Tecnico. E' facoltà dell'Utente provvedere autonomamente all'esecuzione delle opere edili che devono però essere realizzate sulla base degli standard definiti da SCA.

Mancato rispetto degli impegni da parte della SCA e da parte dell'Utente

Utente e SCA assumono reciprocamente degli impegni che se disattesi comportano oneri di natura economica. La descrizione degli impegni e la quantificazione degli oneri per il mancato rispetto degli impegni assunti sono riportati nel Capitolo "Impegni dell'Utente e della SCA"

Mancata accettazione del Progetto Tecnico

Se l'Utente non affida a SCA l'esecuzione del Progetto entro 30 giorni lavorativi a partire dalla data di scadenza della attività di Analisi Tecnico - Economica SCA procede all'addebito dei Costi sostenuti. Per la determinazione dell'addebito si fa riferimento al tariffario SCA in vigore al momento della Richiesta. Gli importi dovuti a SCA verranno addebitati all'Utente sulla prima bolletta o per gli stessi SCA procederà alla emissione di una fattura nei confronti del Richiedente.

Prerequisiti per Realizzazione dell'intervento tecnico

SCA realizza l'intervento Tecnico dopo che l'Utente:

- Ha effettuato il pagamento degli oneri indicati nel Preventivo di Massima dell'intervento
- Ha ottenuto da parte delle autorità competenti gli eventuali permessi ed autorizzazioni necessarie per l'esecuzione delle attività edili. Permessi ed autorizzazioni necessari sono indicati da SCA nel Progetto Tecnico.
- Ha completato le eventuali opere edili di sua pertinenza

I tempi per l'esecuzione dell'Intervento tecnico sono i seguenti:

Allacciamento alla rete idrica entro 20 giorni lavorativi.

I tempi indicati decorrono dal primo giorno lavorativo successivo a quello in cui l'Utente ha adempiuto ai suoi obblighi.

Conguaglio oneri

L'Utente si impegna a pagare ulteriori costi, rilevati in corso d'opera, imputabili a cause di forza maggiore o per attività non previste nella fase di Analisi Tecnico – Economica.



Carta dei Servizi – Impegni della SCA e dell'Utente

Calcolo dei Tempi massimi per l'esecuzione di Attività Tecniche

I tempi massimi per l'esecuzione delle attività tecniche/prestazione dei servizi sono espressi in giorni lavorativi e decorrono dal primo giorno lavorativo successivo a quello della accettazione della Richiesta da parte della SCA salvo cause di forza maggiore.

Presenza dell'Utente nello svolgimento di Attività Tecniche

La presenza dell'Utente o di altri soggetti che lo rappresentano è necessaria quando le attività tecniche (Sopralluogo/Intervento) devono essere svolte in proprietà privata o quando espressamente richiesto dall'Utente. SCA comunica, all'atto della accettazione della richiesta, data e fascia oraria in cui viene svolta l'attività. E' facoltà della SCA definire sia la data che la fascia oraria (Mattina: 08.00 - 12.00; Pomeriggio 14.00 - 17.30) che hanno, per l'Utente, valore vincolante. Se l'Utente non accetta la data e/o la fascia oraria proposta verrà concordata una nuova data e/o fascia oraria. I tempi massimi di prestazione del Servizio saranno ricalcolati a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data concordata.

Reperibilità dell'Utente

L'Utente o persona da questi delegata, deve essere reperibile nella intera fascia temporale concordata. L'Operatore SCA che effettua il Sopralluogo, per limitare il disagio all'Utente, provvede ad avvertirlo del suo arrivo. Ciò è però possibile solo se l'Utente ha lasciato uno o più recapiti telefonici. Questo impegno non è vincolante per la SCA. Si tratta di un atto di cortesia a cui si dà corso se non sussistono impedimenti di natura tecnica (zone con scarsa copertura telefonica ecc), organizzativa o imputabili al Richiedente (difficoltà di reperimento ecc).

Mancato rispetto dell'impegno da parte dell'Utente o di persona delegata.

L'Operatore Tecnico della SCA trascorsi 30 minuti dal suo arrivo abbandona il sito. Non ha alcun obbligo di svolgere attività per rintracciare l'Utente. Nel periodo di attesa l'Operatore provvede ad effettuare almeno una telefonata al numero di recapito rilasciato dall'Utente. Questo impegno non è però vincolante per la SCA. Si tratta di un atto di cortesia

a cui si dà corso se non sussistono impedimenti di natura tecnica (zone con scarsa copertura telefonica ecc), organizzativa o imputabili al Richiedente (difficoltà di reperimento ecc). Le telefonate sono registrate su tabulato per poter documentare le attività di comunicazione effettuate da SCA: data, numero telefonico dell'Operatore, numero telefonico chiamate, ora chiamata, esito).

In caso di assenza dell'Utente, SCA considera concluso l'impegno contrattuale ed addebita al Titolare della Utenza o al Richiedente il Diritto di Chiamata e gli altri eventuali costi diretti ed indiretti sostenuti.

In caso di Ritardo da parte dell'Utente (Max ritardo previsto: 30 minuti) sono addebitati il tempo di attesa dell'Operatore SCA e gli altri eventuali costi diretti ed indiretti sostenuti e derivati alla SCA dal ritardo dell'Utente.

Mancato rispetto da parte della SCA degli impegni per cause di forza maggiore

SCA si riserva la facoltà di annullare/spostare gli impegni presi quando insorgono cause di forza maggiore (condizioni climatiche, scioperi, mancato ricevimento di pareri ed informazioni da parte di Enti terzi, emergenze idriche che pregiudicano l'erogazione del servizio idrico, emergenze organizzative non imputabili a SCA ecc). In queste situazioni i tempi di completamento delle attività tecniche, che costituiscono un impegno della SCA verso l'Utente, sono prolungati di un periodo analogo a quello che si è reso necessario per rimuovere la causa che ha determinato l'evento di forza maggiore.

SCA definisce e comunica all'Utente una nuova data/fascia. Tale data è vincolante. Se l'Utente non accetta la data e/o la fascia oraria proposta verrà concordata una nuova data e/o fascia oraria. I tempi massimi di prestazione del Servizio saranno ricalcolati a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data concordata.



Mancato Rispetto da parte della SCA degli appuntamenti concordati

SCA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Nel caso di mancata o tardiva prestazione dipendente dalla SCA è riconosciuto all'Utente un rimborso calcolato nella seguente misura:

Per ritardi fino a 5 giorni lavorativi:..... € 25,00.

Per ritardi oltre il 5° giorno lavorativo:..... € 10,00 per ciascun giorno di ritardo

Il rimborso si intende fino ad un massimale di € 100,00.

Mancato Rispetto da parte della SCA della data massima di completamento dell'Attività tecnica

SCA si impegna a concludere l'attività tecnica nei tempi massimi previsti. Nel caso di mancata o tardiva realizzazione dipendente dalla SCA è riconosciuto all'Utente un rimborso calcolato nella seguente misura:

Per ritardi fino a 5 giorni lavorativi:..... € 25,00.

Per ritardi oltre il 5° giorno lavorativo..... € 10,00 per ciascun giorno di ritardo

Il rimborso si intende fino ad un massimale di € 100,00.

Modalità per richiesta di rimborso da parte dell'Utente per mancato rispetto degli impegni della SCA

La richiesta di rimborso deve essere inoltrata per iscritto, indirizzata alla Direzione Generale della SCA e deve essere corredata dalle informazioni e documentazione utile alla SCA per ricostruire l'accaduto.

L'istanza deve essere inoltrata a pena di esclusione entro 30 giorni di calendario dalla conclusione della attività da parte della SCA. In caso di accoglimento il rimborso è effettuato mediante detrazione sulla prima bolletta utile o con bonifico bancario.

Il diniego motivato è comunicato per iscritto all'Utente.

Continuità del servizio

Continuità e servizio di emergenza

La continuità del servizio di erogazione è assicurata in condizioni normali di esercizio, in funzione delle caratteristiche tipologiche della rete e della molteplicità delle fonti di approvvigionamento. La mancanza di erogazione è imputabile solo a cause di forza maggiore quali guasti improvvisi (anche agli impianti di terzi, essenziali per la continuità del servizio) o a interventi di manutenzione necessari al corretto funzionamento degli impianti.

Nel caso di manutenzioni programmate SCA si adopera per limitare al massimo il disagio, sia per la durata dell'intervento sia per il numero di Clienti coinvolti, provvedendo anche ad un'informazione preventiva.

In caso di guasti è garantito un tempestivo intervento di verifica e di riparazione tramite squadre di emergenza operative su tutto il territorio 24 ore su 24. Nei casi eccezionali in cui la gravità dei problemi richieda una sospensione superiore alle 48 ore, SCA attiva un servizio di emergenza, in accordo al rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

In caso di sospensione programmata del servizio i Clienti sono preavvisati tramite l'affissione di appositi avvisi scritti o, in casi particolari, attraverso la radio, la televisione e/o i giornali. Se l'intervento programmato è di durata inferiore alle 5 ore: il Cliente viene preavvisato almeno 24 ore prima. Se il tempo previsto per l'intervento è superiore a 5 ore: il Cliente viene preavvisato almeno 48 ore prima.

Durata delle sospensioni programmate

In caso di interventi programmati di manutenzione ordinaria sulla rete o sugli impianti è previsto un tempo massimo di sospensione del servizio di 6 ore. SCA opera con particolare attenzione in modo da diminuire al massimo i casi di disagio ai Clienti nella fascia oraria 12:00-14:00. In caso di interventi programmati di particolare rilevanza la durata della sospensione può essere superiore alle 6 ore ma, comunque, inferiore alle 12 ore.

Pronto intervento

Il servizio di Pronto Intervento, attivo 24 ore su 24, può essere richiesto telefonando al numero verde 800-670670.

In caso di situazioni di pericolo o di interruzione del servizio il primo intervento è garantito entro 1,5 ore dalla prima segnalazione in caso di pronto intervento il ripristino dell'erogazione idrica a seguito di guasti ordinari è garantito entro 8 ore dall'interruzione del servizio.



Emergenza idrica

In caso di scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a situazioni di emergenza che non dipendano dalla normale attività dell'Azienda, SCA informa l'Utenza, con adeguato preavviso, sulle misure adottate tramite i canali radiotelevisivi e la stampa.

Informazioni sulle caratteristiche dell'acqua

L'estensione del bacino di utenza e la molteplicità delle fonti di approvvigionamento fanno sì che le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita non siano costanti in ogni punto della rete e nel tempo, benché sempre entro i limiti consentiti. Pertanto viene predisposto un bollettino informativo mensile, riportante i valori rilevati nel mese precedente, in base ai campioni prelevati presso i centri di produzione e in alcuni punti significativi della rete di distribuzione, disponibile presso la postazione informatica a disposizione dell'Utente installata presso la sede centrale dell'Azienda. Per avere tali informazioni gli Utenti possono rivolgersi anche all'ufficio Assistenza Utenti.

Per garantire la continuità del servizio e il rispetto dei parametri di potabilità dell'acqua erogata, l'Azienda effettua sistematicamente operazioni di pulizia e manutenzione delle condotte. Eventuali fenomeni di acqua torbida, colorata o con alterazioni di sapore e odore possono essere congruenti a condizioni anomale della distribuzione, a fenomeni di ristagno o a disfunzioni dei sistemi di distribuzione interna. In ogni caso il Cliente può segnalare l'evento all'Assistenza Utenti che fornirà le spiegazioni del caso o attiverà una procedura di prelievo nella zona indicata al fine di effettuare i controlli atti ad accertare le natura del problema.



Carta dei Servizi – Contratto di Fornitura

Richiesta

La richiesta per l'attivazione della Fornitura deve essere redatta sull'apposito modulo fornito da SCA, compilato integralmente e sottoscritto dal Titolare dell'Utenza o da persona abilitata alla richiesta. La richiesta può essere presentata quando SCA ha realizzato il nuovo allaccio.

Soggetti abilitati alla richiesta

Effettivi utilizzatori del servizio.

Prerequisiti per accettazione della Richiesta

La Richiesta viene accettata da SCA quando l'allaccio è stato realizzato e quando l'Utente ha pagato gli eventuali oneri di conguaglio.

Tempi massimi di esecuzione

I tempi per l'attivazione della fornitura sono i seguenti

Attivazione di Fornitura idrica entro 5 giorni lavorativi.

I tempi indicati decorrono dal primo giorno lavorativo successivo a quello in cui la Richiesta dell'Utente è accettata da SCA.

Utilizzi dell'acqua

Sono previsti i seguenti utilizzi:

- a) uso civile domestico per residenti e non residenti, singoli, famiglie o comunità di persone;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ambulatori, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, edifici religiosi, ecc.);
- c) usi diversi, relativi ai settori commerciali, artigianali, industriali e del terziario in genere, compreso l'uso per soggiorno turistico.

E' facoltà della SCA concedere l'uso anche per altri scopi sempre che non risulti pregiudicato il soddisfacimento della richiesta per gli usi civili, cui è riservata la massima priorità.

Attivazione dell'erogazione

Il servizio di erogazione viene attivato dopo la stipula del contratto di somministrazione e dopo che sono stati rimossi gli eventuali sigilli apposti al contatore.

Durata del contratto

Il contratto ha efficacia dalla data di effettiva installazione del contatore, se si tratta di nuova utenza, o dal giorno di ripristino del collegamento se trattasi di riattivazione di utenza.

La durata del contratto di somministrazione è di un anno solare oltre alla frazione dell'anno in corso. Alla scadenza si intende tacitamente rinnovato alle vigenti condizioni per eguale periodo e così di seguito per i periodi successivi, salvo disdetta da parte del Titolare della Utenza, da comunicarsi in forma scritta almeno 1 mese prima della scadenza.

Tariffe

Le tariffe sono calcolate con riferimento alle disposizioni legislative in vigore. Agli Utenti residenti nei Comuni di Alassio, Laigueglia e Villanova d'Albenga è applicata una tariffa agevolata rispetto ai Titolari di Utenza non residenti.



Divieti dell'Utente

- ▮ E' vietato l'uso dell'acqua per scopi diversi da quelli dichiarati nel contratto di somministrazione. Il Cliente che utilizza l'acqua in modi diversi da quelli dichiarati deve pagare la maggiorazione prevista, per un periodo minimo di anni 1 (uno) o dalla data d'inizio della fornitura se questa risale a data posteriore, salvo il diritto di sospensione della fornitura da parte di SCA.
- ▮ E' vietato al Cliente cedere o vendere a terzi l'acqua fornita dalla SCA, pena la rescissione del contratto.

Interruzione della Fornitura

SCA procede a sospendere l'erogazione della Fornitura in caso di morosità dell'Utente. Se le caratteristiche tecniche dell'impianto lo consentono, SCA potrà disporre un'erogazione di un minimo vitale fino ad un massimo di 100 litri giornalieri, solo per utenze domestiche residenti e in caso di problematiche asseverate dagli uffici dei Servizi Sociali dei Comuni soci. Lo stato di insolvenza viene comunicato all'Utente con Raccomandata con ricevuta di ritorno.

Riattivazione della Fornitura

SCA procederà a riattivare la fornitura, sospesa per morosità, quando l'Utente avrà provveduto al pagamento delle somme dovute maggiorate degli interessi legali e delle spese.

Risoluzione del contratto

Il Contratto di somministrazione si intende risolto:

- a) per disdetta effettuata nei termini e con le modalità previste;
- b) nel caso di vendita, distruzione o di demolizione degli immobili o di dichiarata inabitabilità/inagibilità da parte dell'Autorità competente, sempre che sia data comunicazione dall'Utente, e con decorrenza dalla data in cui la stessa perviene all'Azienda;
- c) nel caso di cessazione di attività o di servizio derivante dal fallimento dell'Utente, dalla data di comunicazione da parte del curatore fallimentare;
- d) per morosità, o a seguito di altri inadempimenti da parte dell'Utente, per il quale sia previsto il distacco.

Restano salvi i diritti della SCA per la riscossione degli eventuali suoi crediti maturati.

Disdetta del contratto

E' obbligo dell'Utente dare immediata comunicazione di disdetta quando, per qualsiasi motivo, non intende avvalersi più della fornitura, onde consentire alla SCA di provvedere al rilievo dell'ultimo consumo ed alla chiusura del contatore.

La disdetta è operativa solo dal momento in cui SCA ha rilevato i consumi ed ha proceduto alla chiusura del contatore. L'omessa comunicazione della disdetta determina, oltre alla cessazione del contratto alla data in cui si sana l'inadempienza, l'addebito di tutti i costi relativi alle condizioni di fornitura calcolati fino a tale data.

L'alienazione dell'immobile non comporta l'automatico trasferimento del contratto di somministrazione al compratore.

L'alienante, titolare del contratto d'Utenza, deve avvalersi dell'istituto della disdetta per interrompere il rapporto contrattuale.

Subentro

Il contratto diventa operativo solo dopo che SCA ha proceduto alla rilevazione dei consumi, eliminato gli eventuali sigilli precedentemente apposti e verificato l'idoneità del contatore.

In caso di subentro nell'alloggio, il nuovo utilizzatore del servizio ha l'obbligo di un nuovo contratto di somministrazione.

Ove non sia intervenuta disdetta da parte dell'Utente uscente, o formale richiesta di nuovo contratto da parte del nuovo utilizzatore, il nuovo utilizzatore risponde in solido per i consumi complessivi dell'utenza.

Voltura per successione

L'istituto del subentro per successione è riservato al coniuge o ad altro erede entro il 2° grado.

L'erede è tenuto a richiedere alla SCA la risoluzione del contratto intestato al Titolare dell'Utenza deceduto. Il subentrante ha l'obbligo del pagamento delle eventuali morosità del Titolare di Utenza a cui subentra.



Voltura contestuale senza continuità

Si ha voltura contestuale senza continuità quando l'intestatario della utenza rescinde il contratto e ad esso subentra contestualmente un nuovo soggetto.

Il contratto diventa operativo solo dopo che SCA ha proceduto alla rilevazione dei consumi e verificato il livello di idoneità del contatore. E' facoltà degli Utenti, congiuntamente il cessante ed il subentrante ed a mezzo di dichiarazione da entrambi sottoscritta, fornirci la lettura in luogo del nostro intervento. In subordine SCA srl procederà a fatturare una lettura finale adeguata a confermare gli eventuali consumi virtuali già fatturati, aumentata del consumo presunto per il trimestre di chiusura (determinato con il metodo standard) e non seguiranno altri conguagli.

Voltura contestuale con continuità

Si ha voltura contestuale con continuità quando l'utilizzatore della fornitura risulti subentrato ad una precedente Utenza senza che fosse stata effettuata una regolare voltura e, successivamente, l'intestatario dell'utenza rescinde il contratto e ad esso subentra, contestualmente, un nuovo soggetto. Il contratto diventa operativo solo dopo che SCA ha proceduto alla rilevazione dei consumi e verificato il livello di idoneità del contatore.

Variazioni Anagrafiche

Il Titolare della Utenza ha l'obbligo di comunicare a SCA tutte le variazioni anagrafiche necessarie per la corretta e trasparente gestione del rapporto contrattuale. SCA procede ad addebitare i costi diretti ed indiretti sostenuti a causa del mancato aggiornamento della posizione contrattuale dell'Utente.

Le richieste vengono tempestivamente protocollate e sortiscono gli effetti con decorrenza trimestrale ed in relazione alla data di accettazione ed alla pianificazione delle fatturazioni secondo la zona topografica di appartenenza dell'utenza interessata.

Invio bollette

SCA provvede ad inviare le bollette all'indirizzo segnalato dall'Utente. Disservizi generati dalla mancata segnalazione di variazione di indirizzo sono addebitati all'Utente.

Rilevazione dei consumi idrici

La quantità di acqua erogata per ciascuna concessione è misurata da apposito contatore. L'Utente è tenuto al pagamento, anche se non consumato, delle quantità minime impegnate (eccetto le utenze di tipo domestico residente e non residente). La quantità di acqua consumata in meno rispetto a tali quantità non può essere compensata con quella consumata in più in altri periodi (eccetto le utenze che hanno stipulato il contratto di somministrazione in deroga e come previsto dall'art. 19 del vigente Regolamento).

Il consumo d'acqua è accertato da SCA, al contatore di ciascun Utente, con frequenza annuale per le Utenze Ordinarie e trimestrale per le Grandi Utenze.

Nel caso non sia possibile rilevare la lettura per causa non imputabile a SCA (contatore in proprietà privata, impedimento frapposto al letturista, posizionamento contatore anomalo o disagiata, ecc.) il consumo rilevato alla prima lettura utile è considerato effettuato per intero nel periodo oggetto di fatturazione. Qualora entro tre anni dalla data dell'ultima lettura per le Utenze Ordinarie o un anno per le Grandi Utenze non sia stato possibile rilevare il consumo, per assenza dell'Utente o per altra causa, SCA richiede, a mezzo lettera raccomandata a spese dell'utenza, la comunicazione di un'autolettura. L'utente, in questo caso, ha facoltà di concordare con la Società un appuntamento per rilevare in contraddittorio la lettura del contatore. Se alla data ed ora fissata l'Utente non consente, per assenza o per rifiuto, l'accertamento della lettura, SCA addebita i costi dell'intervento e della relativa gestione amministrativa. Comunque, qualora non pervenga la lettura entro il trimestre successivo, non si effettuerà più il conguaglio dei consumi presunti già addebitati (salvo quelli recenti come sopra indicato) e si utilizzerà, quale lettura di partenza, l'ultima lettura effettiva in possesso della concessionaria.

Per i trimestri in cui non viene effettuata l'accertamento di consumo (lettura del contatore da parte di SCA), l'Utente può trasmettere alla SCA i consumi relativi al trimestre e SCA provvederà a contabilizzare in fattura i consumi dichiarati. Per la trasmissione di questi dati alla SCA l'Utente deve utilizzare esclusivamente il servizio SCATEL chiamando un apposito numero verde a chiamata gratuita. Se l'Utente non comunica i dati di consumo (autolettura), SCA provvede ad emettere fatturazioni in acconto determinate mediante la proiezione dei consumi medi fra trimestri omogenei dei due anni solari precedenti.



Fatturazioni

I dati di consumo – rilevati o comunicati dall'Utente via SCATEL o determinati per acconto - vengono fatturati all'Utente. Nelle fatture saranno incluse le spese di recapito qualora l'utente non abbia richiesto per iscritto di ritirare la bolletta presso l'Ufficio Clienti di Alassio, ed eventuali addebiti per interventi tecnici, per penali, interessi e per somme a qualunque altro titolo dovute a SCA. Sarà inclusa nella stessa fattura la tariffa, secondo le vigenti leggi, dovuta per servizi di fognatura e depurazione calcolati percentualmente sulla quantità di acqua potabile fatturata.

Le fatture vengono rimesse per posta all'Utente, nel domicilio eletto, entro i periodi indicati annualmente in bolletta. L'Utente ha l'obbligo di comunicare per iscritto e tempestivamente le variazioni d'indirizzo e qualora la bolletta trimestrale venga restituita per mancato recapito, verranno addebitate all'Utente sia le spese sostenute per la ricerca del nuovo recapito che per la nuova spedizione.

Qualora l'Utente non riceva la fattura trimestrale a causa di disguidi postali o smarrimenti, entro i periodi indicati, deve rendersi parte attiva e comunicare alla SCA il mancato ricevimento della bolletta. SCA provvederà ad inviare copia della fattura addebitando i costi per la nuova spedizione.

L'Utente è tenuto a conservare gli attestati dei versamenti eseguiti per il periodo previsto dalla vigente normativa.

Contestazione della Fattura

Le letture rilevate e le altre somme a qualunque titolo addebitate sono ritenute contrattualmente riconosciute ed accettate dall'Utente se non impugnate entro 30 giorni dalla data di scadenza indicata nella fattura. Nel caso l'Utente contesti la fatturazione per errore di lettura o per altra causa tecnica SCA provvede alla verifica dei conteggi e all'eventuale verifica in loco e comunica l'esito degli accertamenti all'Utente con le indicazioni relative alla rettifica o alla conferma della fatturazione emessa e le relative modalità di pagamento. Se la lettura eseguita dal personale incaricato risulterà congrua con quella di verifica, SCA addebiterà l'onere della ulteriore lettura sulla successiva fattura. Nel caso, invece, risultasse fondato il ricorso dell'Utente si procederà alla rettifica dei consumi, senza alcun onere a carico dello stesso. In questo caso la scadenza della fattura da rettificare viene prorogata e fatta coincidere con la scadenza della fattura del successivo trimestre. Dall'importo di questa ultima verrà defalcato l'importo a cui ha diritto l'Utente per fatturazione errata.

L'Utente nel caso in cui non abbia provveduto all'autolettura del contatore e comunicato via SCATEL i dati di consumo non potrà impugnare la fattura se i consumi addebitati sono superiori a quelli reali.

Rettifiche di fatturazione e reclami, comunicazione all'utenza.

Gli eventuali reclami possono essere comunicati allo sportello telefonico 800 25 35 43, entro i termini di scadenza della bolletta in contestazione. Per i reclami non risolti telefonicamente si dovrà provvedere comunque al pagamento nei termini della bolletta, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione, ed alla formalizzazione del reclamo all'indirizzo indicato sulla bolletta, a mezzo fax, o in via telematica.

Conseguentemente SCA provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

I tempi indicati decorrono dal primo giorno lavorativo successivo a quello in cui la Richiesta dell'Utente è accettata da SCA.

Mancato pagamento della Fattura

L'Utente che non effettua il pagamento entro la data di scadenza indicata in fattura è considerato moroso e sottoposto alle penalità previste dal regolamento. SCA, nel caso in cui l'Utente non effettui i pagamenti dovuti, previa comunicazione all'Utente, sospende la fornitura ed inizia le pratiche per il recupero coatto del credito.

Qualora a tutela di particolari esigenze, venga vietata dalle Autorità competenti la chiusura del contatore, SCA può comunque disporre la riduzione della pressione e della portata dell'allacciamento.

La Fornitura verrà riattivata quando l'Utente avrà effettuato il pagamento di ogni somma dovuta a SCA



Tempistica solleciti e preavviso sospensione erogazione e recupero coattivo per mancato pagamento della Fattura

- Sollecito pagamento: 30 giorni dalla scadenza della Fattura.
- Preavviso di sospensione e recupero coattivo del credito con Raccomandata AR inviata dalla SCA: 45 giorni dall'invio del sollecito.
- Preavviso di sospensione e recupero coattivo del credito con Racc. AR inviata dallo Studio Legale: 45 giorni dall'invio della Raccomandata AR della SCA.

Sospensione dell'erogazione: 10 giorni dalla data di ricevimento del Preavviso di sospensione e recupero coattivo del credito con Racc. AR.

Inizio iter per recupero coatto del credito: 10 giorni dopo la sospensione della Fornitura o 30 giorni dalla data di ricevimento del Preavviso di sospensione e recupero coattivo del credito.

Ripristino della Fornitura chiusa per morosità: Tempi tecnici

Ripristino dell'erogazione idrica per fine morosità entro 5 giorni lavorativi.

I tempi indicati decorrono dal primo giorno lavorativo successivo a quello in cui la Richiesta dell'Utente è accettata da SCA

Qualora venga accertata l'erronea azione di morosità l'Azienda dispone per l'annullamento degli atti e comunicazioni emanate e dispone per l'immediato ripristino dello stato dei luoghi senza alcuna spesa per l'Utente.

L'Utente è tenuto a conservare gli attestati dei versamenti eseguiti per il periodo previsto dalla vigente normativa.



COSTO DELLE PRESTAZIONI - RIVALUTAZIONE - METODO

Costi Interventi tecnici ed attività amministrative

SCA provvederà ad addebitare i costi sostenuti in base ai principi ed ai metodi esposti in questo capitolo.

- Per richieste urgenti verrà applicata una maggiorazione, rispetto ai prezzi ordinari:
- del 50% se l'attività è svolta durante il normale orario di lavoro
- del 75% se l'attività è svolta in regime di orario straordinario diurno
- del 100% se l'attività è svolta in regime di orario straordinario notturno o festivo.

Interventi tecnici standard

- Diritto di chiamata: € 35
- Lettura contatore: € 35 (a qualunque titolo richiesta da utente, salvo verifica per errata lettura precedente se eseguita da addetto di SCA srl e con esito positivo);
- Pulizia filtro del contatore: € zero
- Disattivazione contatore: € 35
- Riattivazione contatore: € 35
- Spiombatura valvola a sigillo: € 35
- Piombatura valvola a sigillo: € 35
- Sostituzione valvola a sigillo rotta per incuria Utente: € 70
- Sostituzione contatore rotto (per incuria Utente) o per collaudo anticipato (entro 10 anni dalla data di installazione): € 70 per contatore da ½ pollice
- Verifica taratura (con esito negativo) presso Laboratorio SCA: € 100
- Verifica taratura (con esito negativo) presso Istituto Metrico Nazionale: € 200
- Sopralluogo con redazione di Preventivo: € 50
- Sopralluogo con redazione di Progetto e Preventivo: € 100
- Attivazione nuovo contatore: € 70
- Manovra (1 chiusura e 1 apertura) valvola di derivazione: € 50

Attività amministrative standard

- Diritto fisso disdetta contratto di somministrazione (comprensivo di intervento tecnico per lettura o disattivazione contatore): € 35
- Diritti di segreteria (accessori al contratto):
 - Per contratti intestati a soggetti iscritti alla Cciaa: € 16,60
 - Altri: € 6,60
- Ricerche anagrafiche semplici: € 15
- Ristampa Copia Conforme Bolletta: € 5,00
- Ricerche anagrafiche con richiesta di visura, certificato o documentazione: € 30
- Invio corrispondenza:
 - A mezzo fax: € 2,50
 - A mezzo lettera: € 5,00
 - A mezzo raccomandata: € 10,00

Recupero crediti



- Maggiori spese di esazione per:
 - Invio sollecito semplice: € 3,50
 - Invio lettera Raccomandata: € 12,00

- Onorario dello Studio Legale:
 - Per morosità fino a 125,00 € = 20% dell'importo a bolletta;
 - Per morosità da 125,01 a 250,00 € = 45,00 €
 - Per morosità da 250,01 a 500,00 € = 50,00 €
 - Per morosità da 500,01 a 1.500,00 € = 90,00 €
 - Oltre 1.500,00 € = 105,00 €

Contributo di allacciamento a fondo perduto

(per nuovo allaccio, spostamento o potenziamento)

- Diametro Nominale ½ pollice: € 90,00
- Diametro Nominale ¾ pollice: € 185,00
- Diametro Nominale 1 pollice: € 340,00
- Diametro Nominale 1 pollice e ¼: € 435,00
- Diametro Nominale 1 pollice e ½: € 555,00
- Diametro Nominale 2 pollici: € 1.055,00

Interventi tecnici in emergenza per danni causati da utenti o terzi

- Diritto di chiamata
 - Diurno feriale: € 50
 - Diurno festivo: € 100
 - Notturno feriale: € 100
 - Notturno festivo: € 150
- Avviso alla cittadinanza
 - Su un Comune: € 500
 - Su due Comuni: € 800
 - Su tre Comuni: € 1000
- Oneri per mancato rispetto interventi programmati utenze:
 - Una Tantum: € 500
- Sospensione e riprogrammazione cantieri edili in corso:
 - Una Tantum: € 1000
- Sospensione e riattivazione erogazione rete idrica:
 - Su tubazioni del diametro fino a 2": € 150
 - Su tubazioni del diametro fino a 3": € 200
 - Su tubazioni del diametro fino a 4": € 250
 - Su tubazioni del diametro fino a 150 mm € 1000
 - Su tubazioni del diametro fino a 200 mm € 2000
 - Su tubazioni del diametro fino a 300 mm € 3500



Rivalutazione degli importi

SCA si riserva la facoltà di aumentare i costi esposti di importi determinati dall'applicazione del 100% della variazione Istat:

- Comunque con scadenza biennale, a partire dalla data di adozione della Carta
- Eventualmente con scadenza più breve, qualora l'indice Istat registri degli aumenti pari o superiori al 10%

Metodo per la determinazione delle somme da addebitare e modalità di esposizione

SCA, per l'esecuzione di attività tecniche e amministrative fuori standard e per il recupero coattivo dei crediti, comunque richieste dall'utente/cliente o resesi necessarie (si citano a titolo di esempio non esaustivo: tempi d'inerzia dell'operatore tecnico o amministrativo durante l'esecuzione delle attività standard precedentemente descritte nonché il relativo maggior impiego di materiali, attrezzature e forniture; esecuzione di lavori edili o di terzi in genere; creazione di nuovi allacci, spostamento di allacci, dismissione di allacci, potenziamento di allacci; verifiche e consulenze di vario genere; sospensione e riattivazione dell'erogazione idrica; richieste di decreto ingiuntivo e atti conseguenti, emissione di ruoli coattivi in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate o suoi concessionari, ricorso a terzi specializzati in ricerca di persone e/o recupero crediti; ...), si riserva di recuperare l'intero costo, secondo prezzario regionale ligure:

- per l'impiego del proprio personale a qualunque titolo coinvolto nella gestione del processo;
- per l'impiego di attrezzature proprie o di terzi;
- per la fornitura di articoli tecnici, al prezzo di listino su piazza;
- per prestazioni di terzi.

Il risultato complessivo sarà sinteticamente esposto in bolletta o in fattura e l'eventuale dettaglio, fornito esclusivamente a seguito di richiesta dell'utente/cliente, specificherà solo l'ammontare di ciascun capitolo oltre alla maggiorazione per spese generali.