



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo

Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it

Capitale sociale € 5.000.000 i.v.

Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046

Codice fiscale e partita IVA 00451260046

CARTA DEI SERVIZI



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo
Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it
Capitale sociale € 5.000.000 i.v.
Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046
Codice fiscale e partita IVA 00451260046

INDICE

- 1. Premessa**
- 2. La Carta dei Servizi di ALAC SpA**
- 3. Riferimenti normativi per la “carta dei servizi”**
- 4. Gli Impegni di ALAC la “Politica per la qualità”**
- 5. Gli standard generali**
- 6. Diritti garantiti al cliente**
- 7. Informazioni all’utenza**
- 8. Responsabilità di ALAC**
- 9. Responsabilità dell’utenza**
- 10. Verifiche sul rispetto della carta**



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo

Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it

Capitale sociale € 5.000.000 i.v.

Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046

Codice fiscale e partita IVA 00451260046

1. Premessa

Il Consorzio per l'Acquedotto delle Langhe ed Alpi Cuneesi, venne costituito con Decreto Prefettizio del 1956 fra 22 Comuni delle Langhe e con l'adesione nel 1961, della Provincia di Cuneo, allo scopo di risolvere il problema dell'approvvigionamento idrico nelle Langhe Cuneesi.

Nel 1993 il preesistente Consorzio è stato trasformato in Azienda Speciale secondo quanto espressamente previsto dall' art. 60 della Legge 8 giugno 1990 n. 142 di riforma degli Enti Locali.

Nel 2003 l'Azienda Consortile per l'Acquedotto delle Langhe ed Alpi Cuneesi (A.C.A.L.A.C.) ha subito un'ulteriore trasformazione in società per azioni secondo quanto disposto dal comma 8 dell'art. 35 della Legge 28 dicembre 2001 n. 448 (Legge finanziaria 2002) con le modalità previste dall'art. 115 del Testo Unico di cui al Decreto Legislativo n. 267 del 2000.

I Soci dell'Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi (ALAC S.p.A.) sono: la Provincia di Cuneo, Ente di maggioranza e i seguenti Comuni: Alba, Albaretto Torre, Arguello, Baldissero d'Alba, Barbaresco, Benevello, Bergolo, Castiglione Falletto, Castiglione Tinella, Cissone, Gorzegno, Lequio Berria, Montaldo Roero, Monteu Roero, Perletto, Pezzolo Valle Uzzone, Santo Stefano Roero, Serralunga d'Alba, Serravalle Langhe, Sinio e Trezzo Tinella.

Lo Statuto approvato dagli Enti soci contestualmente alla costituzione della Società, è stato successivamente modificato per adeguarlo a quanto previsto dal comma 729 dell'art. 1 della Legge 27 dicembre 2006 n. 296 (Finanziaria 2007).

L'Art. 13 prevede che l'Assemblea dei soci elegga il Consiglio di Amministrazione (cinque membri, compreso il Presidente) che ha il compito di attuare in piena autonomia le linee programmatiche indicate dall'Assemblea stessa.

Al 30 giugno 2009 il numero di dipendenti era pari a 10 unità, così distinte: 1 dirigente, 2 impiegati, 2 tecnici e 5 operatori specializzati di rete.

La sede della Società è situata in Cuneo, Via Massimo D’Azeglio n. 8. In Comune di Murazzano ove sono situati i serbatoi, è stata individuata una sede operativa presso la quale viene organizzata l'attività necessaria a monitorare e controllare i 600 km di condotte.

ALAC capta l'acqua da n. 3 sorgenti poste in Valle Corsaglia e da altre 2 poste in Valle Vermenagna e la distribuisce attraverso una rete lunga 600 Km (edasi cartina allegata) fornendo un'integrazione di portata alle dotazioni di 100 Comuni. E' stata ottenuta la concessione per la captazione di una nuova sorgente anch'essa in Valle Vermenagna. Terminati i lavori la stessa diverrà operativa a tutti gli effetti.

L'acqua viene costantemente controllata per verificare il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità.



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo
Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it
Capitale sociale € 5.000.000 i.v.
Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046
Codice fiscale e partita IVA 00451260046

2. La Carta dei Servizi di ALAC SpA

La Carta dei Servizi è un documento con cui ALAC informa gli utenti ed assume precisi obblighi nei loro confronti al fine di fornire un servizio sempre più rispondente alle loro aspettative.

Più in dettaglio è lo strumento con cui:

- ALAC si relaziona con la sua utenza, parla di sé, dei principi a cui si ispira, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi, dei servizi gestiti e delle sue prospettive future attraverso la definizione di standard qualitativi da raggiungere e mantenere;
- l’utente può verificare l’effettiva attuazione degli impegni assunti da ALAC, fornire le sue indicazioni e valutazioni e contribuire al miglioramento dell’offerta stessa attraverso richieste, reclami e suggerimenti.

Per questo motivo la Carta dei Servizi permette di migliorare il rapporto fra ALAC e i suoi utenti avviando un confronto ed una comunicazione permanente. È un documento immediato e permette di definire i fattori che maggiormente influenzano la qualità del servizio offerto e i corrispondenti indicatori di qualità (affidabilità, puntualità e sicurezza del servizio etc...) quantificando, per ognuno di essi, i livelli prestazionali raggiunti nel corso dell’anno e gli obiettivi di miglioramento.

3. Riferimenti normativi per la “carta dei servizi”

La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle seguenti disposizioni:

- Art. 16 Costituzione italiana;
 - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Tale direttiva definiva come “servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli svolti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.”

Ulteriori passaggi normativi:

- art. 2 D.L. 12 maggio 1995, n. 163 convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n. 273 che ha avviato il passaggio dalla “carte dei servizi” alle “carte della qualità dei servizi”. ;
- art. 11 D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 ;
- art. 2, comma 461, Legge 24 dicembre 2007, n. 244.

In particolare, con l’art. 2, comma 461, Legge 24 dicembre 2007, n. 244:

- viene confermata la denominazione “carta della qualità dei servizi”;
- si prevede che, in occasione della stipula dei contratti di servizio in presenza di affidamenti di servizi pubblici locali, sia obbligatoria l’emanazione di tale ‘Carta’ da parte del soggetto gestore (obbligo da riportare nel Contratto di Servizio; in alternativa, il documento può costituire un allegato del medesimo CdS);
- si prevede che la sua redazione e pubblicizzazione avvenga sulla base di intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni (imprenditoriali) interessate, specificandone i contenuti pre-determinati.



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo

Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it

Capitale sociale € 5.000.000 i.v.

Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046

Codice fiscale e partita IVA 00451260046

4. Gli Impegni di ALAC la “Politica per la qualità”

ALAC fa propria la missione di assicurare lo sviluppo sostenibile proprio e del territorio su cui opera attraverso:

- la fornitura di un servizio efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività;
- la gestione efficiente della propria attività in modo da minimizzare il loro impatto ambientale.

Per realizzare al propria missione, ALAC ha individuato le seguenti linee guida:

la definizione e l’attuazione degli obiettivi aziendali e la collaborazione del personale per il loro conseguimento mirano ad ottenere la soddisfazione del cliente attraverso:

- la definizione, la formalizzazione e la diffusione della Politica per la Qualità
- la pianificazione e la realizzazione di servizi in modo da soddisfare le esigenze degli utenti;
- la gestione efficace ed efficiente dei propri processi
- la messa a disposizione delle risorse adeguate agli obiettivi prefissati;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;
- la riduzione dell’impatto ambientale generato dai propri manufatti.

5. Gli standard generali

Gli standard generali individuati sono di seguito riportati:

Caratteristiche di qualità del prodotto acqua

ALAC garantisce che la qualità dell’acqua distribuita rientra nei limiti stabiliti dalla legislazione vigente e provvede al continuo controllo delle caratteristiche del prodotto dal momento della captazione alla distribuzione presso gli utenti.

Il numero dei controlli effettuati durante l’anno è, di norma, di 340 di cui 100 diretti e 240 indiretti.

Continuità e regolarità dell’erogazione

ALAC si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di erogazione. L’intera rete distributiva è stata realizzata con criteri che consentono di ridurre al minimo i rischi di eventuali rotture.



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo

Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it

Capitale sociale € 5.000.000 i.v.

Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046

Codice fiscale e partita IVA 00451260046

ALAC ha istituito un sistema di monitoraggio continuo della rete di distribuzione. Tale sistema permette di:

- garantire la regolarità delle portate assegnate;
- individuare consumi anomali dovuti a perdite.

E' attivato un servizio di ricerca perdita acqua che funziona sia per le ricerche programmate sia per casi di disservizio segnalati anche dagli utenti.

Esso è dotato di apparecchiature elettroniche che sono in grado di rilevare perdite che non si manifestano in superficie.

La Società per lavori di manutenzione programmata che interessano più utenti, qualora si preveda l'interruzione dell'erogazione, informa gli utenti interessati con un preavviso di almeno 24 ore, a mezzo telefono o fax.

E' disponibile un servizio di reperibilità che garantisce l'intervento anche fuori l'abituale orario di lavoro e anche nei giorni festivi.

Il servizio di pronto intervento è coperto da linea telefonica dedicata.

Gli uffici ALAC sono aperti dalle ore 8 alle ore 17.30, tutti i giorni feriali, escluso il venerdì pomeriggio ed il sabato, che peraltro, unitamente alla domenica e alle ore settimanali notturne sono coperti dal servizio di reperibilità.

Tutto il personale deve improntare la sua attività nell'ambito aziendale a criteri di cortesia ed efficienza.

Le richieste telefoniche che pervengono durante l'orario di lavoro sono ricevute da personale dipendente che è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Le richieste telefoniche che pervengono fuori orario lavorativo sono comunque ricevute e comunicate al dipendente reperibile.

3) Pagamento di bollette

L'utente ha la possibilità di effettuare i pagamenti di bollette mediante bonifico su c/c bancario;

4) Numero letture contatori

Le letture dei contatori vengono effettuate con cadenza bimestrale.

5) Fatturazione

Vengono predisposte fatture bimestrali.



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo
Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it
Capitale sociale € 5.000.000 i.v.
Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046
Codice fiscale e partita IVA 00451260046

Gli standard specifici individuati sono di seguito riportati:

1) standard sulla qualità per l'acquisizione di nuovi utenti

ALAC si impegna a rilevare la durata di ogni fase del processo di allacciamento per garantire il controllo continuo e per assumere, se necessario, provvedimenti utili a ridurre i tempi di esecuzione.

Nel caso di richieste di nuovi allacciamenti A.L.A.C. si impegna ad autorizzarli nel tempo massimo di 30 giorni.

2) standard sulla qualità del servizio fornito

Tempo massimo per l'esecuzione di interventi di manutenzione per guasti o disservizi a seguito di segnalazione: 24 ore.

6. Diritti garantiti al cliente

ALAC, eroga il servizio di distribuzione dell'acqua potabile ai Comuni allacciati direttamente o per il tramite delle loro società di gestione, avendo quale scopo quello di soddisfare i bisogni essenziali degli utenti, secondo quanto espressamente stabilito dall'articolo 2 dello Statuto sociale.

ALAC, nei comportamenti verso gli utenti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

ALAC, si impegna ad erogare agli utenti, compatibilmente con cause di forza maggiore, servizi regolari, continui, senza interruzioni.

In caso di sospensione del servizio dovuto a guasti o lavori di manutenzione, ALAC si impegna a contenere al massimo i tempi di disservizio.

ALAC garantisce la propria disponibilità ad intrattenere un dialogo informativo con l'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra utenti e Società.

L'utente ha perciò il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, può formulare reclami o avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Nel corso della sua trentennale esperienza ALAC si è costantemente impegnato per il miglioramento del servizio di erogazione dell'acqua potabile, ottenendo buoni risultati sia sotto il profilo economico, sia sotto quello del soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

Accanto ad un discorso di dinamicità, ALAC, soprattutto in questi ultimi anni, ha cercato di fornire un servizio a prezzi competitivi, data anche l'alta qualità del prodotto offerto.



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo
Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it
Capitale sociale € 5.000.000 i.v.
Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046
Codice fiscale e partita IVA 00451260046

7. Informazioni all’utenza

ALAC assicura un servizio di segnalazione guasti che fornisce anche informazioni agli utenti relative al servizio erogato, alle modalità di allacciamento, alle tariffe in vigore, alla documentazione necessaria per le operazioni contrattuali.
ALAC assicura l’informazione ai propri utenti circa le modalità di prestazione del servizio anche attraverso il sito internet www.acquambiente.it.

8. Responsabilità di ALAC

I dipendenti rispondono personalmente per i danni arrecati a persone e cose con dolo o per colpa grave. Per tali danni la Società è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l’azione di regresso nei confronti del dipendente.
ALAC, oltre alla copertura assicurativa derivante dai contratti RC Auto, ha acceso anche una polizza per la copertura dei rischi derivanti dalla responsabilità civile.
La Società si è dotata di un Modello di Organizzazione e gestione quale fattore esimente della responsabilità amministrativa introdotta dal D.Lgs 231/2001.

9. Responsabilità dell’utenza

L’utente è responsabile dei danni che arreca al patrimonio Aziendale ed al Personale dipendente di ALAC

10. Verifiche sul rispetto della carta

ALAC si impegna ad assicurare il rispetto della seguente Carta, predisponendo necessarie verifiche da parte del Consiglio di Amministrazione.

§§§§

Allegato: Cartina relativa alla rete di ALAC



Acquedotto Langhe e Alpi Cuneesi S.p.A.

Società soggetta al controllo della Provincia di Cuneo

Sede in Cuneo – Via Massimo D’Azeglio, 8 - tel. 017144511- fax 0171603693 - www.acquambiente.it

Capitale sociale € 5.000.000 i.v.

Registro Imprese di Cuneo numero 00451260046

Codice fiscale e partita IVA 00451260046