

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

Pag 1	Premessa
Pag 2	L'azienda Romagna Acque-Società delle Fonti
Pag 4	Le garanzie e i principi fondamentali
Pag 5	Impegni, standard di qualità e Modalità di verifica
Pag 8	Validità e tutela della Carta dei Servizi
Pag 9	Parametri qualitativi ai punti di consegna

Nella presente Carta dei Servizi si fa ricorso ai seguenti termini dei quali si precisa il significato:

Cliente: il soggetto (Hera S.p.A. gestore del servizio di acquedotto in 47 comuni serviti dall'Acquedotto di Romagna e A.A.S.S.P. per la Repubblica di S.Marino), che stipula con Romagna Acque-Società delle Fonti S.p.A. il contratto di somministrazione.

Utente: il cittadino che usufruisce, attraverso il servizio acquedotto, completamente o di una parte della risorsa idrica prodotta da Romagna Acque-Società delle Fonti S.p.A.

Associazioni dei Consumatori: associazioni legalmente riconosciute che operano in difesa dei diritti dei cittadini.

A.A.T.O.: Agenzia d'Ambito Territoriale Ottimale.

PREMESSA

Romagna Acque-Società delle Fonti S.p.A. è una società a totale capitale pubblico che in Romagna costituisce il principale produttore e distributore all'ingrosso di acqua potabile, al cliente (HERA S.p.A.), sulla base di uno schema di ripartizione concordato dalle A.A.T.O. di Ravenna, di Forlì-Cesena e Rimini e di un contratto di fornitura con la Repubblica di S.Marino.

Per la sua natura e la funzione svolta e svolgibile, Romagna Acque-Società delle Fonti intende assolvere agli impegni derivanti dalla Legge n. 273 dell'11/07/1995 e successivo D.P.C.M. del 29.04.1999 dotandosi di una "Carta dei Servizi" dimensionata al proprio ruolo, per corrispondere alla necessità di un rapporto collaborativo e dialettico con i cittadini, gli utenti, con le Associazioni dei Consumatori e le Agenzie d'Ambito Territoriale Ottimale.

Oltre a tale impegno la Società intende partecipare a tutte le iniziative, indette dalle società che gestiscono il servizio idrico per l'utente finale, nonché dalle Agenzie d'Ambito Territoriale Ottimale, nelle quali si discuta degli aspetti che riguardano le proprie attività e funzioni.

Romagna Acque-Società delle Fonti considera la propria autonomia imprenditoriale, così come l'autonomia dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori, un punto chiaro e fermo a premessa e condizione del rapporto dialettico e collaborativo che si intende costruire, il cui scopo è quello di assicurare ai clienti un servizio idrico con prestazioni di alta qualità a un costo equo, nonché di informarli e farli partecipi delle scelte aziendali.

La presente carta è stata redatta a seguito di confronto con le Associazioni dei Consumatori delle Province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.

L'AZIENDA ROMAGNA ACQUE-SOCIETÀ DELLE FONTI

Nel 1966 fu costituito dai maggiori Comuni della Romagna il Consorzio Acque per le Province di Forlì e Ravenna che, nel corso del 1994, è stato trasformato in società per azioni assumendo la nuova denominazione di "ROMAGNA ACQUE S.p.A.".

Nel marzo del 2004 l'assemblea dei soci ha approvato l'aumento di capitale sociale tramite conferimenti, delle proprietà di impianti di produzione dell'acqua per gli usi civili in Romagna, nonché la nuova denominazione di Romagna Acque-Società delle Fonti S.p.A.

Al 31.12.05 l'operazione dei conferimenti è stata completata.

Di seguito si riporta l'elenco dei Soci della Società con le relative quote approssimate alla seconda cifra decimale:

Provincia di Forlì-Cesena	4,74	Comune di Misano Adriatico	0,83
Provincia di Ravenna	5,19	Comune di Mondaino	0,05
Provincia di Rimini	2,57	Comune di Monte Colombo	0,01
Amir S.p.A.	0,99	Comune di Montefiore Conca	0,05
Area Asset S.p.A.	1,69	Comune di Montegridolfo	0,03
Camera di Commercio di Forlì-Cesena	0,28	Comune di Montescudo	0,01
Comune di Alfonsine	0,91	Comune di Montiano	0,11
Comune di Bagnacavallo	1,28	Comune di Morciano di Romagna	0,10
Comune di Bagno di Romagna	0,17	Comune di Poggio Berni	0,15
Comune di Bellaria-Igea Marina	1,37	Comune di Portico e S. Benedetto	0,02
Comune di Bertinoro	0,61	Comune di Predappio	0,46
Comune di Borghi	0,08	Comune di Premilcuore	0,07
Comune di Castrocaro Terme-Terra del Sole	0,47	Comune di Riccione	3,14
Comune di Cattolica	1,60	Comune di Rimini	11,94
Comune di Cervia	2,55	Comune di Rocca S. Casciano	0,02
Comune di Cesena	9,28	Comune di Russi	0,75
Comune di Cesenatico	2,11	Comune di S. Clemente	0,21
Comune di Civitella di Romagna	0,31	Comune di S. Giovanni in Marignano	0,61
Comune di Coriano	0,53	Comune di S. Mauro Pascoli	0,55
Comune di Cotignola	0,62	Comune di Saludecio	0,07
Comune di Dovadola	0,01	Comune di S. Sofia	0,33
Comune di Faenza	5,25	Comune di Santarcangelo di Romagna	1,57
Comune di Forlì	11,91	Comune di Sarsina	0,11
Comune di Forlimpopoli	1,01	Comune di Savignano sul Rubicone	1,06
Comune di Fusignano	0,57	Comune di Sogliano al Rubicone	0,12
Comune di Galeata	0,18	Comune di Torriana	0,07
Comune di Gambettola	0,73	Comune di Verghereto	0,01
Comune di Gatteo	0,45	Comune di Verucchio	0,09
Comune di Gemmano	0,09	Consorzio di Bonifica della Romagna Centrale	0,14
Comune di Longiano	0,37	Ravenna Holding S.p.A.	13,70
Comune di Lugo	3,32	S.I.S. S.p.A.	0,80
Comune di Meldola	0,69	TE. AM	0,46
Comune di Mercato Saraceno	0,03	Unica Reti S.p.A.	0,36

La società attualmente gestisce l'Acquedotto della Romagna ed opera nelle fasi di captazione, trattamento e distribuzione primaria di acqua potabile a 47 Comuni e alla Repubblica di San Marino (attraverso le 2 aziende che gestiscono il servizio idrico per l'utente finale).

Il complesso impiantistico è costituito dalla diga di Ridracoli, dalle gallerie di adduzione e derivazione, da una centrale idroelettrica e un impianto di potabilizzazione, da una rete di condotte estesa in tutta la Romagna e una serie di serbatoi, da un sistema di telecomando e telecontrollo in tempo reale dell'intero acquedotto.

La produzione idropotabile media dell'invaso di Ridracoli è di circa 55 milioni di mc/anno con possibilità di variazioni a seconda delle condizioni idrologiche.

A seguito dei conferimenti attuati dai Comuni e dalle Aziende proprietarie dei beni idrici, la Società ha inoltre acquisito la proprietà dei principali impianti di produzione dell'acqua potabile in Romagna: impianti di trattamento, pozzi, reti di adduzione primaria, ecc., dei quali è previsto anche il trasferimento della gestione, da parte delle A.A.T.O., a partire dal 2008.

IMPIANTI DI PRODUZIONE DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ DELLE FONTI

165 pozzi di falda
4 impianti di potabilizzazione
9 pozzi/gallerie drenanti
1 diga (Conca)
5 sorgenti
23 impianti di trattamento
5 centrali di sollevamento
118 Km di condotte di adduzione

Tale disegno è coerente con la legislazione nazionale e regionale in materia ed è stato recepito nei Piani d'Ambito del Servizio Idrico Integrato delle tre Province romagnole; rappresenta inoltre una scelta strategica di grande valore e di interesse pubblico in quanto mantiene il controllo pubblico sull'utilizzazione di un bene primario, l'acqua, che anche in Romagna rappresenta una risorsa da tutelare e da utilizzare in modo razionale.

Il progetto si configura come il naturale completamento dell'"Acquedotto della Romagna", tale scelta rappresenta la prima fase di attuazione del progetto Società delle Fonti, che prevede un unico proprietario e gestore di tutte le fonti di produzione, a garanzia del fabbisogno idropotabile nelle varie condizioni idroclimatiche e di esercizio.

DATI SIGNIFICATIVI DELL'AZIENDA

N° Soci	66
N° Clienti	2
Territorio servito	Prov. Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini, comune di Gabicce (Marche) e Rep di S.Marino;
Popolazione residente servita	900.000 (+ presenza turistica)
Produzione annuale media	55.000.000 mc
Produzione max giorno	~ 200.000 mc
% sul fabbisogno del territorio	~ 50 %
Lunghezza rete	~ 320 Km

LE GARANZIE E I PRINCIPI FONDAMENTALI

Obiettivo primario di Romagna Acque-Società delle Fonti è contribuire a fornire al cittadino un servizio di acquedotto di alta qualità, tanto per il prodotto che per il processo industriale.

L'azienda si impegna pertanto a rispettare nell'erogazione del servizio e nei confronti delle aziende distributrici, anche al fine dell'utilizzo oculato dell'acqua, i principi che seguono:

1. Ottemperare alle misure unitarie assunte nei confronti della società da parte delle Agenzie degli Ambiti Romagnoli.
2. Garantire al cliente che l'acqua distribuita abbia proprietà chimico-fisiche, batteriologiche ed organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore, assumendo come riferimento parametri di elevata sicurezza igienica e gradevolezza alimentare.
3. Assicurare il costante controllo qualitativo dell'acqua distribuita mediante prove di laboratorio e con monitoraggio in tempo reale dei principali parametri lungo la propria rete distributiva.
4. Utilizzare prodotti e materiali igienicamente sicuri per il trattamento e il trasporto dell'acqua e tutelare ambientalmente le fonti di approvvigionamento con investimenti finalizzati alla protezione e riqualificazione del territorio afferente alle opere di captazione.
5. Garantire la continuità del servizio, sia attraverso lo sviluppo delle tecnologie impiantistiche con sistemi di controllo e di pronto intervento.
6. Concorrere alla realizzazione degli obiettivi di riforma indicati dalla legge 36/94, allo scopo di migliorare e rendere omogenei gli standard di servizio e contenere i costi di gestione e quindi le tariffe, in armonia con l'articolo 13 della stessa legge e il metodo tariffario adottato con il Decreto 1/8/96.
7. Informare, coinvolgere le A.A.T.O., i clienti e le Associazioni dei Consumatori e nelle scelte gestionali e nei programmi dell'azienda, al fine di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e promuovere iniziative congiunte per informare gli utenti su qualità e costi.

IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

Romagna Acque-Società delle Fonti è costantemente impegnata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio fornito. Lo scopo è quello di una sempre maggiore soddisfazione del cliente e dell'utente.

Per questo motivo Romagna Acque-Società delle Fonti adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello minimo di prestazione che si intende garantire.

Ognuno di questi standard di qualità è all'interno dei seguenti parametri di riferimento:

- Qualità del servizio;
- Qualità del prodotto fornito;
- Coinvolgimento del cliente, dell'utente, delle Associazioni dei Consumatori e strumenti informativi;

1. Qualità del servizio

1.1

Potenziamento e stabilizzazione stagionale della produzione idrica mediante un complesso di interventi in grado di assicurare il collegamento con le principali fonti di approvvigionamento per il migliore utilizzo del potenziale distributivo dell'Acquedotto della Romagna.

1.2

Adeguamento della rete di distribuzione e del sistema di rifornimento idrico in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di avarie tecniche. Il tempo di preavviso al cliente per fuori-servizi programmati è pari a minimo 10 giorni (come previsto dal contratto).

1.3

Gestione del sistema di telecontrollo e telecomando per seguire in tempo reale lo stato della rete e degli impianti e registrare tutte le informazioni significative in modo da intervenire tempestivamente in caso di anomalia o guasto con manovre a distanza e con squadre attive o attivabili 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. Romagna Acque-Società delle Fonti garantisce sempre la risposta alle chiamate di emergenza, che possono pervenire dal cliente e/o da terzi, sul funzionamento degli impianti di Romagna Acque-Società delle Fonti, 24 ore su 24. A tale proposito si elencano i seguenti numeri utili:

Orario di ufficio:

(lun-giov: 8.00-13.00 / 14.00-17.00 Ven: 8.00-14.00)

- Sede di Forlì – tel n° 0543/38411 – fax 0543/38400
- Sede di Santa Sofia - tel n° 0543/974411 - fax 0543/974400
- Diga di Ridracoli . tel n° 0543/917835 - fax 0543/917998

Pronto intervento (24 ore su 24):

- Sala telecomando e telecontrollo – 0543/971555

Le eventuali segnalazioni che possono pervenire dall'utente sono indirizzate al gestore del servizio idrico integrato, che ha la responsabilità dell'erogazione del servizio all'utente finale.

1.4

Gestione di sistema informativo integrato che consente una coerente gestione delle informazioni amministrative dell'Azienda.

1.5

I quantitativi forniti vengono misurati presso i punti di consegna mediante il sistema di telelettura di Romagna Acque-Società delle Fonti e verificati mediante una lettura dei contatori fiscali, effettuata in ciascun punto di consegna in contraddittorio ogni anno.

Romagna Acque-Società delle Fonti si impegna alla verifica costante del corretto funzionamento dei misuratori di portata. Su specifica richiesta del cliente Romagna Acque-Società delle Fonti si impegna, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta medesima, ad effettuare controlli in contraddittorio di funzionamento dei misuratori di portata con strumenti a campo.

1.6

La fatturazione dei quantitativi forniti al cliente viene effettuata mensilmente con le modalità di cui ai rispettivi contratti di fornitura.

2. Qualità e controllo del prodotto fornito

2.1

Distribuzione di acqua di elevata qualità chimico-fisiche e organolettica per tutti i parametri previsti dalla normativa vigente. Romagna Acque-Società delle Fonti si impegna a garantire, ai punti di consegna di ogni cliente, il rispetto dei parametri indicati nell'allegata tabella.

2.2

Controlli mediante il laboratorio interno all'Azienda su tutte le fasi del processo di potabilizzazione e della distribuzione, secondo le prescrizioni di legge.

Telecontrollo in tempo reale su alcuni parametri caratteristici nei punti nevralgici della rete distributiva e dei serbatoi.

2.3

Disinfezione dell'acqua con biossido di cloro in alcuni punti del processo di produzione e distribuzione in modo da assicurare al cliente un valore della concentrazione di cloro residuo coerente con gli standard normativi e con gli accordi contrattuali sottoscritti.

2.4

I risultati delle analisi sul prodotto, effettuate ai punti di consegna della rete di distribuzione, sono inviati mensilmente al cliente e trimestralmente alle Associazioni dei Consumatori.

2.5

Romagna Acque-Società delle Fonti si impegna su specifica richiesta delle Associazioni dei Consumatori ad effettuare controlli analitici ed organolettici anche in contraddittorio.

3. Coinvolgimento del cittadino, dell'utente e delle Associazioni dei Consumatori e strumenti informativi

3.1

Informazione costante mediante comunicati stampa, l'invio del periodico "Pagine d'acqua" (quadrimestrale a tiratura di 10.000 copie) ai clienti, agli enti soci, alle Associazioni dei Consumatori ed a tutti i principali portatori di interesse presenti nel territorio. In tale periodico potrà essere previsto uno spazio disponibile per le Associazioni dei Consumatori.

3.2

I dati caratteristici dell'acquedotto ed altri inerenti le attività di Romagna Acque-Società delle Fonti sono reperibili sul sito internet.

Indirizzo sito internet: www.romagnacque.it

E-mail: mail@romagnacque.it ; ambiente@romagnacque.it

3.3

Sondaggi d'opinione e rilevamenti demoscopici, quando riguardano valutazioni e opinioni sul livello di soddisfazione per il servizio d'acquedotto, devono essere preventivamente discussi con le Associazioni dei Consumatori, ad esclusione di quelli ad utilizzo interno della Società.

3.4

Istituzione di un "tavolo di confronto" con le Associazioni dei Consumatori per la discussione dei programmi di investimento e sviluppo, le politiche tariffarie, le iniziative educative per il risparmio dell'acqua e la tutela dell'ambiente. Romagna Acque-Società delle Fonti contribuirà alle iniziative progettuali e formative delle Associazioni dei Consumatori per la loro diffusione nel territorio in modo che possa crescere il ruolo dei consumatori del servizio di acquedotto a tutela dei loro diritti e per il miglioramento continuo degli standard delle prestazioni.

3.5

Invio annuale ai clienti e alle Associazioni dei Consumatori del bilancio consuntivo di Romagna Acque-Società delle Fonti, approvato dall'Assemblea dei Soci.

3.6

Riesame annuale della Carta dei Servizi con informazione prevista alle A.A.T.O., ai clienti ed alle Associazioni dei Consumatori, **entro il 30 giugno** di ogni anno.

VALIDITÀ E TUTELA DELLA CARTA DEI SERVIZI

I clienti e le Associazioni dei Consumatori sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente "Carta dei Servizi" tramite gli appositi strumenti informativi indicati nel precedente paragrafo, affinché possano contribuire con eventuali proposte.

Gli standard inerenti la qualità, la continuità, regolarità e tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, atti dell'Autorità pubblica ecc.

Le violazioni ai principi sanciti nella presente Carta dei Servizi devono essere denunciati all'Ufficio Qualità di Romagna Acque-Società delle Fonti, che deve rispondere entro 30 (trenta) giorni qualora il reclamo provenga dalle Associazioni dei Consumatori.

L'ufficio Qualità si impegna a gestire le segnalazioni ricevute dai clienti e dalle Associazioni dei Consumatori nei modi previsti dal Sistema Gestione per la Qualità vigente in azienda, assicurando in tal modo l'informazione di eventuali non-conformità rispetto agli impegni assunti nella presente carta, anche all'Ente certificatore del sistema Qualità di Romagna Acque-Società delle Fonti S.p.A.

PARAMETRI QUALITATIVI AI PUNTI DI CONSEGNA

PARAMETRI	U.M.	V.M.A. (*)	Impegno qualità
Torbidità	NTU	1.0	< 0.7
pH	Unità pH	6.5 ≤ pH ≤ 9.5	7.5 ≤ pH ≤ 8.5
Conduttività a 20°C	uS/cm	2500	< 450
Durezza	° F	-	< 25
Ammonio	mg/l	0.5	< 0.05
Nitrato	mg/l	50	< 7
Nitrito	mg/l	0.1	< 0.05
Cloro residuo libero	mg/l	-	< 0.20
Clorito	mg/l	1.1 (**)	< 0.9
Alluminio	µg/l	200	< 150
Ferro	µg/l	200	< 150
Manganese	µg/l	50	< 15
Arsenico	µg/l	10	< 1
Cadmio	µg/l	5	< 0.5
Cromo	µg/l	50	< 5
Mercurio	µg/l	1	< 0.5
Nichel	µg/l	20	< 2
Piombo	µg/l	25	< 2
Selenio	µg/l	10	< 1
Antimonio	µg/l	5	< 1
IPA (Totali)	µg/l	0.1	< 0.05
Triometani - Totale	µg/l	30	< 3
Tetracloroetilene Tricloroetilene	µg/l	10 (***)	< 1

U.M. = Unità di Misura

V.M.A. = Valore Massimo Ammissibile

(*) = D.Lgs n° 31 del 2/2/2001 e D.Lgs. n° 27 del 2/2/2002

(**) = in attesa dell'approvazione da parte della Regione Emilia Romagna

(***) = somma delle concentrazioni dei parametri specifici

FORLÌ, 8 febbraio 2006