

- Comune di Ponderano -

Carta dei Servizi

Art. 1 - Oggetto

Il servizio di erogazione dell'acqua potabile è assunto dal Comune di Ponderano secondo le norme tecniche ed amministrative previste dal vigente regolamento. Il Comune di Ponderano provvede alla captazione, accumulo, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, industriali ed altri.

Il Comune di Ponderano è socio del CORDAR S.p.A. e pertanto l'Ente svolge i servizi statutari.

Art. 2 - Distribuzione

La distribuzione dell'acqua avviene mediante allacciamenti a deflusso libero con posa di contatore onde misurare la reale consistenza dei consumi.

Art. 3 - Stato di necessità

In caso di emergenza il Comune di Ponderano si riserva la facoltà per ragioni tecniche ed in qualunque tempo di diminuire la pressione o di effettuare interruzioni del flusso dell'acqua, senza preavviso.

Art. 4 - Aveni titolo alla fornitura

La fornitura dell'acqua è garantita direttamente ai proprietari, ai titolari di un diritto reale ovvero ai conduttori degli stabili.

Art. 5

Chiunque intenda ottenere una concessione per la fornitura di acqua deve formulare istanza scritta all'Amministrazione Comunale mediante la compilazione di un modulo rilasciato dall'Ufficio Tributi.

Il tempo massimo intercorrente tra il ricevimento della richiesta ed il momento della predisposizione dell'atto di concessione è pari a:

- 15 giorni con necessità di sopralluogo.

Le concessioni saranno disciplinate da formale atto contrattuale predisposto mediante scrittura privata in originale e copia in competente bollo.

La concessione viene rilasciata senza prefissione di termini ed è continuativa finché l'utente non disdica il contratto per iscritto con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni.

Le concessioni temporanee o provvisorie decorrono dalla data della concessione medesima e cessano quando venga meno la necessità della fornitura di acqua comunque con preavviso di 30 (trenta) giorni.

Art. 6 - Allacciamento

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza che non necessiti di lavori, di estensione o adeguamento sulla rete stradale è di massimi giorni 20 decorrenti dalla data di pagamento.

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

Art. 7 - Cessazione del servizio

Il tempo massimo entro in quale il Comune disattiva il servizio è di giorni 7 a decorrere dalla data di richiesta della cessazione.

Art. 8 - Allaccio alla pubblica fognatura

Il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente ed il rilascio o il diniego motivato dell'autorizzazione allo scarico e all'allacciamento, nel rispetto delle disposizioni previste dagli appositi regolamenti, è di 90 giorni.

Art. 9 - Apertura degli sportelli

L'Ufficio Tributi è aperto al pubblico secondo gli orari in appresso:

- **Lunedì / Mercoledì / Venerdì** dalle ore 9,45 alle ore 12,45
- **Martedì / Giovedì** dalle ore 9,45 alle ore 12,45
dalle ore 16,30 alle ore 18,15

L'Ufficio Tecnico è aperto al pubblico secondo gli orari in appresso:

- **Lunedì / Mercoledì / Venerdì** dalle ore 10,30 alle ore 12,45
- **Martedì / Giovedì** dalle ore 10,30 alle ore 12,45
dalle ore 16,30 alle ore 18,15

Art. 10 - Svolgimento di pratiche per via telefonica

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e/o Ufficio Tecnico è possibile:

- richiedere informazioni;
- effettuare segnalazioni relative a problematiche o disservizi;
- richiedere sopralluoghi.

Art. 11 - Differenziazione delle forme e modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati a mezzo:

- domiciliazione bancaria;
- sportelli bancari e postali.

Art. 12 - Facilitazioni

Per facilitare l'accesso ai servizi offerti dal Comune a favore di utenti portatori di handicap, anziani con difficoltà motorie e dializzati, si offrono le seguenti agevolazioni:

- svolgimento delle pratiche per via postale / telefonica;
- appuntamenti a domicilio in casi eccezionali comprovati.

Art. 13 - Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli Uffici comunali si impegnano a rispettare gli appuntamenti. Ogni appuntamento viene fissato entro un periodo massimo di 10 giorni dalla richiesta.

Art. 14 - Risposta alle richieste scritte degli utenti

Il Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazione pervenute per iscritto entro 20 giorni a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente (fa fede la data di protocollo di arrivo).

La corrispondenza riporterà l'indicazione del referente dell'utente ed il relativo numero telefonico.

Art. 15 - Risposta ai reclami scritti

Il Comune si impegna a rispondere ai reclami scritti degli utenti entro 30 giorni a partire dalla data di ricevimento della comunicazione (fa fede la data di protocollo di arrivo).

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine. Il Comune si impegna a

fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Art. 16 - Fatturazione

Il sistema di fatturazione prevede l'emissione di bollette a periodicità differenziata secondo la tipologia ed i volumi di consumo.

I dati riguardanti l'utilizzo sono rilevati dal personale incaricato.

Il personale del Comune (o altro da esso incaricato) si reca periodicamente presso il domicilio dell'utente cliente per rilevare i dati del contatore.

Art. 17 - Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengono evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente del Comune provvede a rettificare la bolletta saldando l'eventuale credito entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo (fa fede la data di protocollo in arrivo)

Art. 18 - Verifiche

Il concessionario può richiedere per iscritto verifiche per constatare l'efficienza del contatore.

Art. 19 - Pagamento bolletta - Morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della stessa.

Trascorsi i termini fissati per il pagamento dei canoni ed annessi l'Amministrazione costituirà in mora l'utente con applicazione degli interessi legali sulla somma dovuta.

Art. 20 - Continuità e servizi di emergenza

Il Comune fornisce un servizio continuo di erogazione dell'acqua 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno.

In caso di interruzione del servizio per cause di forza maggiore, di guasti e/o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti, sono di norma fornite adeguate e tempestive informazioni all'utente.

Il Comune s'impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora si dovesse verificare la sospensione del servizio per un periodo superiore alle 24 ore, il Comune si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

Art. 21 - Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune ne dà avviso con un anticipo di almeno 24 ore a mezzo di cartello informativo e/o attraverso gli organi d'informazione locali.

Art. 22 - Durata delle sospensioni programmate

Se tecnicamente possibile, il Comune s'impegna a contenere entro le 4 ore la durata massima delle interruzioni programmate.

Art. 23 - Pronto intervento

In situazioni d'emergenza, il Comune garantisce, un intervento tempestivo (inteso come prima valutazione del danno e adozione delle necessarie misure di sicurezza), entro un tempo massimo di 12 ore dalla segnalazione durante il normale orario di lavoro.

Negli altri casi, il Comune si impegna a rispettare i tempi massimi di:

- 24 ore per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Comune installati fuori terra;
- 24 ore per primo intervento in caso di guasto od occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
- 24 ore per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;

I numeri telefonici, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio sono:

015 / 541224 - 015 / 543189

Art. 24 - Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune provvederà di adottare le seguenti misure:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;

- turnazione delle utenze.

Art. 25 - Crisi idrica qualitativa

Qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Comune può erogare acqua non potabile dandone tempestiva comunicazione alle Autorità competente ed agli Utenti interessati.

Art. 26 - Servizio di ricerca perdite

Il Comune effettua un servizio di ricerca delle perdite eventuali sulle reti di acqua potabile.

Art. 27 - Livelli minimi di servizio

Il Comune si impegna ad assicurare i seguenti livelli minimi di servizio:

- dotazione idrica pro-capite (al punto di consegna) non inferiore a *150 litri/giorno/abitante*;
- portata minima erogabile (al punto di consegna) non inferiore a *0,10 litri al secondo* per ogni unità abitativa;
- carico idraulico di almeno *5 metri*, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. È facoltà del Comune derogare in casi particolari, dichiarando le specifiche nel contratto di utenza.

Gli standards di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a:

- eventi naturali eccezionali;
- eventi causati da terzi;
- atti dell'Autorità pubblica.

Art. 28 - Informazioni al Cliente

Per garantire all'utente la corretta informazione sulle procedure e sulle iniziative che possono interessarlo, vengono utilizzati:

- a) la presente "Carta del servizio Idrico", in distribuzione presso gli uffici comunali;
- b) i mass media (stampa, affissione, radio, televisione) utilizzati per un'informazione capillare agli utenti;
- c) sportelli presso gli uffici comunali ove è possibile ricevere, oltre alle notizie di cui sopra, servizi di consulenza.
- d) Sportelli telefonici;
- e) Divulgazione del Regolamento Comunale per l'uso e distribuzione dell'acqua potabile.

Art. 29 - Tutela

Qualsiasi violazione dei principi e degli standards fissati dalla Carta, deve essere segnalata per iscritto (o verbalmente di persona) da diretto interessato a:

Comune di Ponderano
Via E. De Amicis 7
13875 - PONDERANO (BI)