



COMUNE DI DERVIO
Provincia di Lecco

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

APPROVATO CON DELIBERAZIONE

G.C. N. 119 DEL 20.12.2002

PREMESSA

La presente carta del servizio idrico è stata adottata dal Comune di Dervio in adempimento delle disposizioni contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 27.4.1994 e nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 29.4.1999.

E' strumento per migliorare la qualità del servizio, agevolare e rendere trasparente il rapporto con l'utente nonché tutelarne i diritti in ordine al servizio reso.

IL SOGGETTO GESTORE: COMUNE DI DERVIO

Il Comune di Dervio per svolgere la funzione di gestore erogatore del servizio idrico integrato ha i seguenti scopi:

- Provvedere alla manutenzione ed alla vigilanza della rete idrica comunale nonché delle sorgenti;
- Realizzare e gestire tutte le opere acquedottistiche serventi il territorio comunale;
- Erogare acqua agli utenti sia pubblici che privati;
- Fornire il servizio idrico integrato ai sensi della legge n. 36/1994;

Attualmente il Comune di Dervio è gestore del servizio idrico nel territorio, per un totale di circa 2200 utenti distribuiti su una estensione territoriale di 11,2 Km² circa.

Il Comune di Dervio garantisce il servizio di approvvigionamento di acqua potabile mediante:

- n.5 sorgenti dislocate nel territorio di Dervio così denominate: Pozzi, Molinelli, Mogli, Marietti, Valle della Febbre.
- n. 2 pozzi dislocati nel territorio di Dervio: uno in Via Dott. Greppi e uno in Piazza IV Novembre.
- L'acqua attinta è sottoposta ad analisi di controllo periodiche effettuate dall'A.S.L. n. 5 di Lecco.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.

Nella gestione del servizio idrico il Comune di Dervio persegue obiettivi di efficacia ed efficienza, garantendo agli utenti condizioni di eguaglianza, senza discriminazione alcuna, nonché parità di trattamento nell'ambito del territorio di competenza, a parità di condizioni impiantistico-funzionali.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.

Il Comune di Dervio s'impegna a garantire un servizio continuo e regolare, evitando eventuali disservizi adoperandosi affinché essi siano ridotti al minimo. Nel caso in cui il disservizio sia provocato da guasti o derivi da interventi di manutenzione in corso

finalizzati al corretto funzionamento degli impianti, il Comune s'impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza per la sola fornitura di acqua potabile ad uso alimentare.

L'impegno suddetto è da considerarsi valido in condizioni normali di esercizio; esso non potrà essere vincolante al verificarsi di eventi naturali eccezionali o causati da terzi, di scioperi diretti o indiretti, o in seguito all'emanazione di atti dell'Autorità pubblica.

RAPPORTI CON L'UTENTE.

Il Comune di Dervio s'impegna a curare e a migliorare costantemente il rapporto con l'utente: a tal fine il personale addetto dovrà:

- a) essere identificabile; inoltre, nei colloqui telefonici il personale deve rendere le proprie generalità all'interlocutore;
- b) tenere un comportamento rispettoso e cortese;
- c) utilizzare un linguaggio (scritto e parlato) semplice e chiaro, di immediata comprensione;
- d) fornire all'utente tutte le informazioni che lo riguardano;
- e) agevolare l'utente nella formulazione di proposte, suggerimenti e reclami inerenti al servizio.

Ogni comunicazione scritta indirizzata all'utente deve riportare il nominativo del responsabile del procedimento (o referente per la specifica pratica) con il relativo recapito telefonico.

Il Comune di Dervio s'impegna a facilitare i rapporti con gli utenti che si trovino in condizioni di svantaggio (es. portatori di handicap, persone anziane e sole, persone ammalate o in situazioni di disagio sociale), garantendo percorsi preferenziali allo sportello; tempi procedurali, di allacciamento, di trasferimento, di ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli standard.

L'utente ha diritto di accesso agli atti del Comune di Dervio che lo riguardino, secondo le modalità stabilite dalla legge nr. 241/1990 e dal D.P.R. 352/1992, nel rispetto comunque della legge n. 675/1996.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'.

A) AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI FORNITURA.

Il soggetto interessato chiede al Comune di Dervio la fornitura di acqua potabile compilando apposito modulo reperibile presso lo sportello dedicato all'utenza. La domanda può essere formulata anche a mezzo di telefax.

L'accoglimento o il diniego della domanda è comunicato all'interessato entro 30 giorni dalla presentazione, che nel caso di domanda redatta sull'apposito modulo decorre dalla data di ricevimento al protocollo del Comune di Dervio. Tale termine è ridotto a 15

giorni nel caso in cui non sia necessario eseguire un sopralluogo preventivo per l'istruttoria della domanda.

I termini suddetti sono ridotti della metà se la fornitura interessa persone che si trovano in situazione di svantaggio.

Se la domanda risulta incompleta o irregolare, l'interessato è invitato ad integrarla o a regolarizzarla entro il termine di 30 giorni, decorso inutilmente il quale viene archiviata d'ufficio. La comunicazione di diniego ne specifica le motivazioni.

PREVENTIVAZIONE E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.

Il preventivo di spesa per ottenere l'allacciamento alla rete idrica è comunicato all'interessato contestualmente all'accoglimento della domanda di fornitura (cioè entro 30 giorni dalla presentazione della domanda, o nel più breve termine di 15 giorni se non è necessario eseguire il sopralluogo preventivo). I termini sono adeguatamente aumentati e tempestivamente comunicati all'utente nel caso in cui per la formulazione del preventivo sia necessario acquisire permessi di terzi, o l'esecuzione dell'allacciamento richieda interventi più complessi (ad es. posa di tubazioni stradali).

La concessione di fornitura ha efficacia dalla data di stipulazione.

La concessione di fornitura è risolta di diritto per decesso dell'utente, sempre che un suo familiare o parente non chieda di subentrarvi.

ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ED ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.

L'allacciamento e l'attivazione della fornitura avvengono entro 15 giorni lavorativi dalla data del versamento della somma preventivata, al netto del tempo necessario per ottenere eventuali autorizzazioni di altri enti. Nel caso in cui l'allacciamento richieda lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale il termine predetto è adeguatamente aumentato e tempestivamente comunicato all'interessato.

Alle persone che si trovino in condizioni di disagio (es. portatori di handicap, persone anziane sole, o ammalate) l'allacciamento e l'attivazione della fornitura avvengono entro 10 giorni lavorativi dalla data del versamento della somma preventivata, sempre al netto del tempo necessario per ottenere le autorizzazioni del caso e sempre che non siano necessari i lavori di cui al periodo precedente.

SUBENTRO DI UTENZA E TEMPI DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.

Il soggetto che intende subentrare ad altro utente formula apposita richiesta al Comune di Dervio, con le stesse modalità previste per la presentazione della domanda originaria.

CESSAZIONE DELLA FORNITURA.

L'utente che intende dare disdetta alla fornitura deve darne preavviso scritto di almeno 8 giorni.

La fornitura è disattivata entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del preavviso. La fornitura non è disattivata nel caso in cui un altro utente subentri a quello cessato entro i successivi 10 giorni.

ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.

L'allacciamento viene eseguito da impresa di fiducia del cliente sotto la diretta supervisione del personale degli uffici comunali. A Tal fine l'impresa incaricata dal cliente o il cliente stesso dovranno comunicare al Comune il giorno di inizio dei lavori.

Utenze domestiche

Le richieste di autorizzazione all'allacciamento in pubblica fognatura per gli scarichi domestici devono essere presentate al Comune, che le autorizza entro 15 giorni lavorativi dalla loro ricezione (fa fede data protocollo in arrivo). In conformità all'art. 45 del D. Lgs. 11.05.1999 n. 152 gli scarichi di acque reflue domestiche in reti fognarie sono sempre ammessi previa osservanza del regolamento del gestore.

Altre utenze

Le richieste di autorizzazione all'allacciamento in pubblica fognatura per tutte le altre utenze devono essere presentate al Comune che, verificata la conformità della documentazione prodotta dal richiedente a quanto previsto dai regolamenti tecnico del gestore e dalle norme vigenti in materia, ed effettuato, ove necessario, un sopralluogo, provvede ad inoltrare la pratica, unitamente al proprio parere, entro giorni 15 lavorativi dalla richiesta (fa fede il protocollo di arrivo) all'Autorità competente al rilascio dell'autorizzazione.

B) ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.

PERIODO DI APERTURA DELLO SPORTELLO DEDICATO AGLI UTENTI.

Lo sportello dedicato alla utenza ed attivo presso la sede comunale osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- da lunedì a venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30
- lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 16,00 alle ore 17,30

L'utente può comunque espletare le pratiche inerenti la domanda di fornitura e di subentro anche a mezzo fax, o a mezzo di posta elettronica il cui indirizzo è il seguente:

dervioLC@tin.it -

La disdetta del contratto deve essere comunicata per iscritto.

Agli utenti che si trovino in particolari situazioni di disagio (es. portatori di handicap, persone anziane o in condizioni fisiche precarie) è accordata precedenza allo sportello.

Il tempo medio di attesa allo sportello è fissato in 10 minuti, con un tempo massimo di 20 minuti.

RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI.

Il Comune di Dervio risponde alle richieste scritte degli utenti entro 30 giorni dal ricevimento al protocollo del Comune.

RECLAMI SCRITTI DEGLI UTENTI

Il Comune di Dervio risponde ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricevimento al protocollo, o nel più breve termine di 20 giorni se la risposta non richiede un preventivo sopralluogo.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi suddetti, l'utente è tempestivamente informato del nuovo termine di risposta e sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

La risposta è data sempre per iscritto; essa specifica l'esito degli accertamenti effettuati in seguito al ricevimento del reclamo ed indica i tempi entro i quali il Comune di Dervio provvederà a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate.

APPUNTAMENTI CON GLI UTENTI.

Il Comune di Dervio si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti.

Gli appuntamenti sono concordati entro il termine di 10 giorni dalla richiesta formulata (anche telefonicamente) dall'utente, salvo diverse esigenze espresse da questo ultimo. All'utente è richiesto di essere disponibile per l'appuntamento in una fascia oraria massima di 2 ore, da concordarsi comunque anche in relazione alle sue esigenze.

C) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

FATTURAZIONE DEI CONSUMI ED EVENTUALI RETTIFICHE.

Il Comune di Dervio fattura i consumi di acqua potabile con cadenza semestrale indifferentemente dalla tipologia di utenza.

La fatturazione, eseguita con strumenti informatici, avviene sulla base dei dati di lettura dei contatori, rilevati con cadenza semestrale.

Se il personale addetto non può accedere al contatore per eseguirne la lettura, consegna all'utente la cartolina per l'autolettura che questo ultimo compila e restituisce al Comune di Dervio entro i successivi 15 giorni.

Nel caso l'utente non provveda a comunicare la lettura del contatore verrà confermata la lettura precedente senza che questo dia diritto all'utente a particolari detrazioni sulla fattura successiva.

In caso di errata fatturazione il Comune di Dervio esegue la dovuta rettifica entro 30 giorni dalla data di segnalazione o di rilevazione.

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

Nel caso in cui la somma da conguagliare non possa essere estinta entro l'anno mediante accredito in una fattura, la stessa verrà rimborsata in forma diretta.

L'utente può pagare le fatture di consumo a mezzo:

- domiciliazione bancaria;
- versamento in conto corrente postale;
- presso l'istituto di credito operante come Tesoreria comunale.

MOROSITÀ

L'utente dovrà effettuare il pagamento della fattura entro il termine di scadenza sulla stessa indicato.

A carico dell'utente che non avesse provveduto al pagamento entro quindici giorni successivi alla data di scadenza indicata in fattura, sarà applicata una mora pari al 20% dell'importo complessivo dovuto.

Dalla stessa data saranno inoltre applicati gli interessi di ritardato pagamento calcolati applicando il tasso legale.

Persistendo la morosità oltre trenta giorni dalla data di scadenza in bolletta, il Comune avrà il diritto di sospendere la fornitura ed avviare opportune azioni per il recupero dei crediti maturati.

In tal caso il Comune di Dervio si impegna a dare all'utente moroso un preavviso di 30 giorni (corredato del duplicato della fattura non pagata), durante i quali questo ultimo può evitare la sospensione del servizio effettuando il pagamento della fattura e dandone prova al Comune.

L'utente può ottenere la riattivazione del servizio entro 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento delle relative spese e dei corrispettivi arretrati dovuti al Comune di Dervio. Al Comune è dovuto anche il rimborso delle eventuali spese sostenute per ottenere ragione del credito.

La riattivazione del servizio avviene entro il predetto termine anche in seguito ad intervento dell'Autorità competente. In tal caso, il Comune di Dervio può comunque provvedere alla limitazione della portata e della pressione di fornitura dandone comunicazione scritta all'utente.

In ogni caso non è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

In caso di erronea azione per morosità il Comune di Dervio annulla immediatamente la procedura avviata.

VERIFICA DEL CONTATORE

In caso di arresto o di mal funzionamento del contatore, l'utente dovrà segnalare prontamente il fatto al Comune che, previa opportuna verifica, valuterà i consumi di

acqua relativi al periodo di irregolare funzionamento del contatore in base al consumo medio giornaliero registrato durante il corrispondente periodo dell'anno precedente, a meno che non siano sorte variazioni nelle condizioni di somministrazione.

In quest'ultimo caso ed anche per le nuove erogazioni, il consumo relativo al periodo durante il quale il contatore non ha funzionato regolarmente sarà computato in base a quello medio giornaliero degli altri mesi, oppure in base ai consumi rilevati nei mesi immediatamente successivi.

Qualora il mancato o irregolare funzionamento venga accertato a seguito di una verifica diretta del Comune e sia imputabile a responsabilità dell'utente verranno a questi addebitati consumi pari a quelli semestrali massimi registrati nei 12 mesi precedenti, maggiorati del 30% ed avviate opportune azioni in caso di comportamento doloso dell'utente e/o danneggiamenti allo stesso imputabili.

Il Comune avrà facoltà, assumendosene i relativi oneri, di revisionare i contatori in ogni momento.

L'utente avrà diritto di richiedere in qualsiasi momento il controllo del contatore in contraddittorio con il Comune. Le spese relative saranno a suo carico quando le indicazioni del contatore risultassero contenute entro i limiti di tolleranza del "più o meno del 5%". In caso contrario le stesse spese saranno a carico del Comune ed il conguaglio dei consumi sarà limitato alla fatturazione precedente il controllo del contatore, restando escluso ogni rimborso relativo ai consumi misurati nei periodi antecedenti. Nel caso in cui la somma da conguagliare non possa essere estinta entro l'anno mediante accredito nella fattura successiva, la stessa verrà rimborsata in forma diretta.

L'utente o un suo incaricato possono assistere all'operazione di verifica.

Dell'esito della verifica è redatto verbale che è sottoscritto dall'utente o dal suo incaricato, se presente.

Diversamente il verbale è inviato al domicilio dell'utente.

D) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.

CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA.

Il Comune di Dervio si impegna a fornire un servizio continuo e regolare. L'interruzione del servizio può dipendere solo da cause di forza maggiore, nonché da guasti degli impianti e delle reti, da interventi di manutenzione necessari per il loro corretto funzionamento o per la garanzia della qualità e sicurezza del servizio. In caso di interruzione del servizio il Comune si impegna a limitare al minimo i disagi per gli utenti, compatibilmente con la causa dell'interruzione.

Nel caso in cui l'interruzione, o la carenza di fornitura di acqua potabile, sia programmata il Comune ne dà preavviso agli utenti almeno 2 giorni prima, nelle forme ritenute più celeri ed efficaci (ad es.: pubblicazione con appositi avvisi nelle zone di

territorio interessate, comunicazione verbale da diffondersi con mezzo mobile, etc.). L'interruzione programmata non può protrarsi oltre le 24 ore.

Se per cause di forza maggiore, l'interruzione si protrae per più di 24 ore il Comune si impegna a garantire fonti alternative di approvvigionamento per il solo uso alimentare.

CRISI IDRICA DA SCARSITÀ

In caso di scarsità di acqua potabile, prevedibile o in atto e comunque non dovuta a fattori dipendenti dall'attività di gestione, il Comune di Dervio si impegna a darne preavviso agli utenti e ad adottare le misure più opportune per superare il periodo di crisi, tra cui:

- invito al risparmio idrico e 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.

RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.

Il Comune di Dervio si impegna ad effettuare, con cadenza annuale e per aree di intervento individuate in apposito programma, la ricerca di perdite d'acqua dalle condotte idriche.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA.

Il Comune di Dervio garantisce all'utente l'informazione sulle procedure e sulle iniziative comunali che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi e tariffari regolanti il rapporto contrattuale.

Tali informazioni sono fornite con gli strumenti ritenuti più idonei, tra i quali:

- Comunicazioni verbali e/o scritte, su richiesta dell'utente;
- Comunicazioni inserite nella fattura
- Pubblicazioni periodiche a mezzo stampa,
- Pubblicazioni su pagina web del Comune di Dervio: www.dervio.org

Le informazioni sono rese anche per via telefonica durante l'orario di apertura al pubblico dello sportello dedicato all'utenza.

Il Comune di Dervio informa l'utente anche sulla qualità dell'acqua erogata; su sua richiesta fornisce i valori dei parametri più significativi. Assicura comunque gli standard minimi di qualità previsti dal D.P.R. nr. 236/1988.

Il Comune di Dervio informa l'utente di eventuali consumi anomali riscontrati e suggerisce i miglioramenti tecnico contrattuali per migliorare l'utilizzo del servizio.

MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI CONTRATTUALI

In caso di mancato rispetto degli impegni assunti contrattualmente il Comune corrisponderà, previa richiesta scritta da parte del cliente, un indennizzo forfetario determinato in € 25. La richiesta di indennizzo deve pervenire entro giorni trenta dalla presunta inadempienza (fa fede la data del protocollo) con allegati i documenti necessari per accertare l'accaduto.

Gli indennizzi forfetari, qualora dovuti, saranno accreditati al cliente sulla prima fattura utile.

TUTELA

Nell'erogazione dei servizi il Comune si impegna a rispettare i principi sopra elencati e garantire uguale trattamento per tutti i Clienti, senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione e convinzioni politiche.

Il Comune persegue l'obiettivo dell'efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.

Qualsiasi violazione dei principi e degli standard fissati dalla carta, deve essere segnalata per iscritto (verbalmente di persona) dal diretto interessato al seguente indirizzo:

COMUNE DI DERVIO
Piazza IV Novembre 3
23824 DERVIO

TABELLE

Tabella A) Tabella di riepilogo degli standard di servizio

Standard il cui mancato rispetto origina rimborso nei confronti dell'utente	Tempi massimi garantiti
Comunicazione di accoglimento della domanda di fornitura	30 giorni dalla presentazione della domanda, che nel caso di domanda redatta sull'apposito modulo decorre dalla data di ricevimento al protocollo del Comune Tale termine è ridotto a 15 giorni se non è necessario il preventivo sopralluogo. I termini sono ridotti alla metà per le persone che si trovano in situazioni di svantaggio.
Attivazione della fornitura	- 15 giorni lavorativi dalla data di versamento della somma preventivata - 10 giorni lavorativi per le persone in situazione di svantaggio
Riattivazione della fornitura in caso di subentro	- 15 giorni lavorativi dalla data di versamento della somma preventivata - 10 giorni lavorativi per le persone in situazione di svantaggio
Disattivazione della fornitura in seguito a disdetta del contratto	15 giorni lavorativi dal ricevimento del preavviso scritto al protocollo dell'Ente
Verifica del contatore	15 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta al protocollo dell'Ente

Tabella B- Standard il cui mancato rispetto non origina rimborso all'utente

Standard il cui mancato rispetto non origina rimborso all'utente	Tempi massimi garantiti
Risposta alle richieste scritte dell'utente	30 giorni dal ricevimento al protocollo
Risposta a reclami scritti dell'utente	- 30 giorni dal ricevimento al protocollo. - 20 giorni nel caso in cui non sia necessario il preventivo sopralluogo
Rispetto degli appuntamenti concordati con gli utenti	10 giorni dalla richiesta
Attesa dell'utente allo sportello	10 minuti
Lettura del contatore e fatturazione	Semestrale
Rettifica delle fatture errate	30 giorni dalla segnalazione o dalla rilevazione
Rimborso della somma erroneamente fatturata	Nella fattura successiva
Avviso di morosità che precede la sospensione della fornitura	30 giorni
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo arretrato
Preavviso in caso di interruzione programmata del servizio	2 giorni

NOTIZIE UTILI

NUMERI TELEFONICI UTILI

UFFICIO	TELEFONO
Centralino	0341 806411
Ufficio utenti	0341 806421