



COMUNE DI PONTE DI LEGNO

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Deliberazione di Giunta Comunale n° 19 del 06 marzo 2015

INDICE

Art. 01 La Carta del servizio idrico integrato	Pag. 3
Art. 02 Il Servizio Idrico Integrato	Pag. 3
2.1 Il Servizio acqua potabile	Pag. 3
2.2 Il Servizio di fognatura	Pag. 3
2.3 Il Servizio di Depurazione	Pag. 3
2.4 La qualità dell'acqua distribuita	Pag. 3
Art. 03 Principi della Carta del Servizio Idrico Integrato	Pag. 4
3.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento	Pag. 4
3.2 Continuità	Pag. 4
3.3 Partecipazione	Pag. 4
3.4 Cortesia, comprensibilità dei messaggi, identificabilità	Pag. 4
3.5 Efficacia ed efficienza	Pag. 4
Art. 04 Standard di qualità del servizio	Pag. 4
4.1 Avvio del rapporto contrattuale	Pag. 4
4.1.1 Tempo massimo per rilascio formale autorizzazione	Pag. 4
4.1.2 Tempo massimo per interventi senza scavo su allacciamenti esistenti	Pag. 4
4.1.3 Tempo massimo per interventi d'esecuzione di nuovo allacciamento	Pag. 4
4.1.4 Tempo massimo per attivazione o riattivazione fornitura	Pag. 4
4.1.5 Tempo massimo per disattivazione della fornitura	Pag. 5
4.2 Accessibilità al servizio	Pag. 5
4.2.1 Apertura al pubblico degli sportelli	Pag. 5
4.2.2 Facilitazioni per utenti particolari	Pag. 5
4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	Pag. 5
4.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati	Pag. 5
4.2.5 Tempo di attesa agli sportelli	Pag. 5
4.2.6 Risposta a richiesta d'informazioni scritte	Pag. 5
4.2.7 Risposta a reclami scritti	Pag. 5
4.3 Gestione del rapporto contrattuale	Pag. 5
4.3.1 Fatturazione	Pag. 5
4.3.2 Rettifiche di fatturazione	Pag. 6
4.3.3 Fognatura e Depurazione	Pag. 6
4.3.4 Morosità	Pag. 6
4.3.5 Verifica del livello di pressione della fornitura	Pag. 6
4.4 Continuità del servizio	Pag. 6
4.4.1 Continuità e servizio d'emergenza	Pag. 6
4.4.2 Pronto intervento	Pag. 6
4.4.3 Tempi di preavviso per sospensioni programmate	Pag. 6
4.4.4 Durata delle sospensioni programmate	Pag. 7
4.4.5 Crisi Idrica	Pag. 7
4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	Pag. 7
Art. 05 L'informazione	Pag. 7
Art. 06 La tutela	Pag. 7
6.1 Procedure di reclamo	Pag. 7
6.2 Controlli autorità esterne	Pag. 7
Art. 07 Rimborsi	Pag. 8
Art. 08 Regole di Base	Pag. 8
Art. 09 La soddisfazione	Pag. 8
Art. 10 Glossario	Pag. 8
Art. 11 Validità della Carta dei Servizi	Pag. 9
Art. 12 I consigli	Pag. 9
Gli Uffici	Pag. 10

Art. 01 - La Carta del servizio idrico integrato

La **Carta del Servizio Idrico Integrato** è un documento predisposto dall'Amministrazione Comunale, con cui l'Ente s'impegna a soddisfare l'utente, garantendo un servizio di qualità, nel rispetto dell'equilibrio ambientale e dell'ecosistema.

L'Amministrazione si obbliga quindi, nei confronti dell'utente, ad operare in conformità ai contenuti della presente Carta, nel rispetto delle normative vigenti e nell'intento di migliorare il rapporto con il cittadino favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

L'Amministrazione garantisce all'utente il rispetto degli standard di qualità descritti **nell'art. 04** della presente carta.

La carta si riferisce:

- **Per il servizio acqua potabile:** agli usi potabili civili, agli usi potabili dei settori commerciali, artigianali e del terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.
- **Per il servizio fognatura e depurazione:** agli scarichi civili che hanno recapito nella pubblica fognatura, con esclusione degli scarichi industriali.

Art. 02 - Il Servizio Idrico Integrato

2.1 Il Servizio Acqua potabile

L'acqua è prelevata da falde idriche e da sorgenti, la sua qualità è garantita da costanti controlli di laboratorio su campioni prelevati da punti significativi della rete idrica.

Le principali sorgenti sono situate in: località Palazzo, Gioco, Pirlì, Case di Viso, Vescasa, Val del Lares, Vallazza, Ca de Poi, Plaz de l'Ort.

Dati comunali relativi al servizio idrico integrato:

- | | |
|---|---------------|
| ➤ Superficie territoriale servita | Kmq. 2.950 |
| ➤ Rete distributiva | Km. 77,50 |
| ➤ Rete fognaria: | |
| - acque miste | Km. 5,40 |
| - acque nere | Km. 19,00 |
| - acque chiare | Km. 17,00 |
| ➤ Acqua distribuita nell'anno (media stimata) | mc 1.800.000. |

2.2 Il Servizio di Fognatura

L'Amministrazione garantisce la gestione della rete fognaria cittadina ed il convogliamento delle acque di scarico all'impianto di depurazione. Cura il servizio di vigilanza e controllo degli scarichi civili e produttivi, nel rispetto delle disposizioni di legge.

La rete fognaria, estesa al 90% della popolazione del comune, assicura, insieme al trattamento di depurazione, una tutela ottimale dell'ecosistema.

2.3 Il Servizio di Depurazione

L'impianto di depurazione, situato in territorio del Comune di Vezza d'Oglio (BS), è gestito da Valle Camonica Servizi S.r.l. con sede a Darfo Boario Terme, per il tramite dell'Unione dei Comuni lombarda dell'Alta Valle Camonica con sede a Ponte di Legno, come da convenzione rep. 15 sottoscritta il 22/07/2009.

L'impianto di depurazione interessa anche i comuni di Temù, Vione e Vezza d'Oglio.

La società Vallecamonica Servizi S.r.l. garantisce un servizio di reperibilità e pronto intervento per potere, in caso di emergenza, adottare tempestivamente le misure necessarie a garantire la costanza del servizio.

2.4 La qualità dell'acqua distribuita

Il Comune assicura il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili.

Il Comune ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna dell'acqua potabile agli Utenti dei punti di controllo della qualità delle acque.

Su tutti questi punti è garantito il controllo periodico, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio effettuati bimestralmente da incaricati del Comune nonché dall'Area Igiene e Sanità Pubblica dell'A.S.L. di

Vallecamonica, al fine di consentire una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal D.Lvo 02/02/01 n. 31.

I controlli sono inoltre estesi alla qualità delle acque reflue in ingresso agli impianti di depurazione, ed alle acque da questi depurate e scaricate nell'ambiente.

Art. 03 - Principi della Carta del Servizio Idrico Integrato

3.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Il rapporto fra il Comune e l'utente sono improntati a criteri di uguaglianza, imparzialità e parità di trattamento.

3.2 Continuità

Il Comune eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo guasti ed interventi di manutenzione della rete potranno costituire deroga a questo principio. Qualora inevitabili esigenze di servizio dovessero provocare temporanee interruzioni, il Comune adotterà ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi degli utenti, ricorrendo eventualmente a servizi sostitutivi di emergenza.

3.3 Partecipazione

L'utente può richiedere agli uffici tutte le informazioni che lo riguardano. Può, inoltre, avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami tramite l'ufficio protocollo.

3.4 Cortesia, comprensibilità dei messaggi, identificabilità

Il Comune s'impegna ad osservare criteri di gentilezza e cortesia nei rapporti con l'utente, ed a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione. Garantisce, inoltre l'identificabilità del personale addetto ai rapporti con l'utente.

3.5 Efficacia ed efficienza

L'amministrazione comunale opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee.

Art. 04 - Standard di qualità del servizio

La qualità del servizio è verificabile mediante indicatori di qualità di seguito descritti:

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

I tempi delle prestazioni di seguito riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. In caso di estensioni o potenziamento della rete, gli uffici comunali provvederanno a fornire all'utente informazioni sui tempi previsti.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente, il Comune comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'amministrazione s'impegna in modo fattivo a ridurre ulteriormente i tempi sottoesposti al fine di garantire un servizio sempre migliore all'utente.

4.1.1 Tempo massimo per rilascio di formale autorizzazione a seguito di richiesta = 30 giorni. Per prestazioni standard (nuovi allacci da tubazioni stradali esistenti).

4.1.2 Tempo massimo per interventi senza scavo su allacciamenti esistenti o di modifica impianto = 30 giorni

4.1.3 Tempo massimo per interventi di esecuzione di nuovo allacciamento o modifica allacciamento esistente con lavori di scavo = 30 giorni. Per lavori di allacciamento che comportino modifiche od estensioni della rete distributrice, il Comune provvederà a fornire all'utente le necessarie informazioni.

4.1.4 Tempo massimo per attivazione o riattivazione fornitura = 30 giorni dalla richiesta scritta.

4.1.5 Tempo massimo per disattivazione della fornitura = 30 giorni dalla richiesta scritta.

Il tempo è inteso dalla data di ricevimento di comunicazione scritta da parte dell'Utente (farà fede la data del protocollo)

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Apertura al pubblico degli sportelli

La stipula, la risoluzione dei contratti di fornitura e qualsivoglia altra richiesta inerente al servizio potrà essere effettuata nei giorni e negli orari di apertura al pubblico¹.

4.2.2 Facilitazioni per Utenti particolari

Il Comune prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità degli Utenti per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune.

Per portatori di handicap, ove possibile, sarà attivato un servizio personalizzato telefonando all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate lunghe attese, sono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- presso gli uffici postali utilizzando l'IBAN indicato in fattura.
- presso gli sportelli della banca cui è affidata la tesoreria comunale.

4.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati

L'Amministrazione s'impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti per i seguenti servizi: preventivi, attivazione e riattivazione fornitura, cessazioni, verifiche che sono fissati entro 30 giorni a partire dal giorno di richiesta. L'utente deve dare la propria disponibilità per l'appuntamento in una fascia massima di 3 ore, da concordare tra le 9 e le 12 e tra le 14 e le 17. Tale fascia può essere ridotta previo accordo telefonico preso almeno 24 ore prima dell'appuntamento.

4.2.5 Tempi di attesa agli sportelli

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio = 5 minuti

Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = 30 minuti

4.2.6 Risposta a richiesta di informazioni scritte

L'Amministrazione s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollo del comune.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo prefissato, l'utente deve essere informato sullo stato della pratica.

4.2.7 Risposta a reclami scritti

L'Amministrazione s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni decorrenti dalla data del protocollo del comune.

Se la complessità del reclamo, anche in relazione ad eventuali necessità di sopralluogo, non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente deve essere informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

4.3 Gestione del Rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione

La fatturazione (e le eventuali rettifiche) attualmente è effettuata con cadenza annuale.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe previste dalla legislazione vigente, rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è oggetto di controllo e verifiche.

¹ Vedi uffici Comunali pag.10

4.3.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio e per quanto addebitato in eccesso, sarà emesso mandato di pagamento riscuotibile presso la Tesoreria Comunale.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente e riscontrato tale dal Comune, entro la data di scadenza, il pagamento della fattura è sospeso, la stessa ritirata e sostituita immediatamente.

4.3.3 Fognatura e Depurazione

Le tariffe Fognatura e Depurazione sono applicate a tutti gli utenti che convogliano scarichi nella fognatura o che siano compresi nella perimetrazione urbana soggetta all'obbligo di allaccio alla fognatura.

4.3.4 Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Prima di procedere alla sospensione del servizio il Comune adotta le seguenti procedure:

- a) Invio lettera di sollecito al pagamento dell'importo insoluto;
- b) Invio lettera di preavviso di sospensione di erogazione dell'acqua, senza ulteriori comunicazioni, in una di queste forme:
 - Raccomandata A.R.
 - Avviso recapitato a mano.

Trascorsi 30 giorni dalla sospensione, nel caso l'utente non abbia ancora provveduto al pagamento, il Comune procede all'interruzione del servizio, promuovendo nel frattempo le azioni necessarie per il recupero coattivo del proprio credito.

Qualora invece, entro il termine di 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, l'utente provveda al pagamento dell'arretrato e delle spese di riallaccio, la fornitura è ripristinata entro tre giorni lavorativi, a decorrere dalla presentazione all'ufficio tributi della ricevuta dell'avvenuto pagamento dell'arretrato e delle spese di riallaccio.

In caso di errata interruzione della fornitura il servizio acquedotto s'impegna all'immediata riattivazione.

Le spese postali e di notifica sostenute dall'amministrazione per le procedure suindicate sono addebitate all'utente.

4.3.5 Verifica del livello di pressione della fornitura

L'Utente può richiedere la verifica della pressione di fornitura.

Il servizio acquedotto procede alla verifica del valore della pressione entro: 30 giorni decorrenti dal giorno della richiesta dell'Utente. Nel caso in cui i valori rilevati non siano entro la fascia dichiarata contrattualmente il servizio acquedotto provvederà al ripristino delle condizioni garantite.

4.4 Continuità del servizio

4.4.1 Continuità e servizio d'emergenza

L'Amministrazione garantisce all'utente un servizio continuo regolare e senza interruzioni. Nel caso d'interruzioni del servizio superiori a 24 ore per eventi o cause maggiori si provvederà con tempestività ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza.

4.4.2 Pronto intervento

L'Amministrazione non dispone di un servizio di Pronto Intervento; contattando gli uffici si risolverà l'emergenza.

Sono garantiti i seguenti tempi d'intervento:

Situazioni di pericolo: Tempo massimo per intervento = immediato (corrispondente al tempo di trasferimento sul posto). Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi d'intervento saranno fornite telefonicamente le opportune indicazioni.

Altre situazioni:

Per guasto / occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrate: Tempo massimo per primo intervento = 2 giorni.

4.4.3 Tempi di preavviso per sospensioni programmate

Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per interventi programmati, gli utenti interessati dalla sospensione sono avvisati con almeno due giorni d'anticipo. Le segnalazione è effettuata, di norma mediante avvisi affissi nella vicinanza delle unità immobiliari interessate.

4.4.4 Durata delle sospensioni programmate

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:

- interventi sulla rete = 08 ore;

Tempo massimo di sospensione servizio fognatura:

- interventi sulla rete = 08 ore.

4.4.5 Crisi Idrica

In caso di scarsità idrica dovuta a fenomeni naturali o altro, l'Amministrazione Comunale, con adeguato preavviso, informa la clientela e adotta le seguenti misure:

- invito al risparmio idrico;

- chiusura delle fontane pubbliche;

- individuazione di utenze che creano spreco di acqua ad esempio con rubinetti sempre aperti e/o fontane private con invito a chiudere e chiusura dell'allacciamento in caso di inadempienza entro 48 ore

- riduzione della pressione in rete;

- erogazione alternata agli utenti.

4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Comune effettua secondo propri piani d'intervento un servizio di ricerca programmata delle perdite sulla rete.

Art. 05 - L'informazione

Il Comune assicura, con un linguaggio semplice ed efficace, una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo di quanto erogato, ed ogni altra iniziativa del Comune in materia di gestione dell'acqua.

In particolare:

- **promuove campagne informative sul corretto utilizzo** dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- **promuove campagne informative** sulle principali attività del Comune nel settore idrico, quali rinnovamento impianti, potenziamenti, investimenti, inaugurazioni ecc. e i loro effetti per gli utenti;
- **informa** sulle procedure di pagamento delle bollette, nonché sul calendario di fatturazione;
- **rende note** le procedure per la presentazione dei reclami;
- **assicura** inoltre un rapporto di comunicazione con l'Utenza per tutto quanto attiene alle informazioni relative al Comune ed alla generalità dei servizi

Art. 06 - La tutela

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente "Carta dei Servizi" all'Ufficio di protocollo.

6.1 Procedure di reclamo

I reclami possono essere inoltrati:

- telefonicamente;

- a mezzo colloquio con il personale presso la sede comunale. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto eventualmente con l'assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'utente;

- comunicazione scritta a mezzo posta o fax;

- posta elettronica.

Per orari e recapiti relativi all'inoltro dei reclami, consultare Uffici Comunali (pag. 10)

Il Comune, effettuati gli accertamenti necessari, ne riferisce l'esito all'utente entro i tempi previsti dalla presente carta.

6.2 Controlli Autorità Esterne

Qualora l'utente ritenga insoddisfacenti le risposte ricevute dagli uffici comunali per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi al Difensore Civico del Comune quale terzo esterno delegato a risolvere il contenzioso. Nel caso l'utente non si ritenga soddisfatto di tale ulteriore

intervento, può presentare reclamo al Comitato per la Vigilanza delle Risorse Idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma (Via Nomentana 2 – 00161 Roma)

Art. 07 - I Rimborsi

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità sottoriportati, l'utente ha diritto ad un rimborso forfettario entro il tempo massimo specificato nella tabella sottostante:

Prestazioni	Riferimento	Tempo Massimo
Autorizzazione	4.1.1	gg.30
Interventi senza scavo su allacciamenti esistenti o di modifica impianto	4.1.2	gg.30
Interventi di esecuzione nuovo allacciamento o modifica allacciamento esistente con lavori di scavo	4.1.3	gg.90
Attivazione o Riattivazione fornitura	4.1.4	gg.30
Disattivazione della fornitura	4.1.5	gg.30

Il Rimborso è subordinato alla richiesta scritta che deve pervenire al Comune entro 30 giorni successivi alle inadempienze alla presente carta (farà fede la data del protocollo del Comune).

Il Rimborso, se dovuto, sarà erogato tramite mandato presso la Tesoreria Comunale.

Gli standard soggetti a rimborso potranno essere modificati da provvedimenti legislativi emanati dalle competenti autorità.

Art. 08 - Regole di Base

- La quantità d'acqua fornita corrisponde alla tipologia contrattuale.
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, sono indicate all'utente idonee prescrizioni tecniche.
- Con la firma del contratto sono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti.
- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore, per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministratore rispondono solidamente tutti i proprietari.
- Le tariffe applicate dall'Amministrazione Comunale sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.
- E' fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici compresi nella perimetrazione urbana servita da fognatura.

Art. 09 - La soddisfazione

Il Comune, al fine di verificare la qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e i margini d'intervento sulla qualità, si avvale di tutte le possibilità di dialogo con l'utente per conoscere i suoi giudizi.

Qualora i cittadini intendano far pervenire al Comune i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi a: Comune di Ponte di Legno – P.le Europa, 9 – 25056 PONTE DI LEGNO (BS)

Art. 10 – Glossario

Allacciamento: derivazione dalla rete stradale fino al punto di consegna della fornitura. L'allacciamento è di proprietà dell'Amministrazione Comunale.

Attivazione: Allaccio, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'Utente.

Captazione: Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

Depurazione: *Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui sono scaricate.*

Disattivazione: Interruzione della fornitura con sigillatura della saracinesca.

Errata interruzione della fornitura: Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco dell'allaccio, non richiesta dall'Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Fornitura: erogazione del servizio.

Impianto interno: impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura.

Morosità: Ritardo o mancato pagamento di una fattura.

Penale: Sanzione per ritardato pagamento.

Perdite occulte: Perdite dovute a rotture nelle tubazioni interrato.

Punto di consegna della fornitura: è rappresentato dall'allaccio alla rete principale

Riattivazione: riavvio della fornitura all'utente, successivo ad una precedente sospensione.

Sollecito: richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

Sopralluogo: verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da parte del personale del Comune al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'Utente.

Sospensione: interruzione della fornitura.

Verifica del contatore: prova di corretto funzionamento del contatore che l'Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.

Art. 11 - Validità della Carta dei Servizi

La presente carta entra in vigore dall'approvazione della Giunta comunale e può essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati all'art. 05 "L'informazione"²

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella "carta" sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dall'Autorità Pubblica.

Art. 12 – I consigli

L'acqua potabile rappresenta una risorsa da non ritenersi inesauribile, ma deve essere utilizzata con buon senso ed intelligenza.

Allo scopo di evitare inutili sprechi e di salvaguardare la risorsa idrica e l'ambiente, si riportano di seguito alcuni semplici consigli che ognuno può facilmente mettere in pratica nella vita quotidiana.

Ripara il rubinetto che gocciola o il water che perde

Un piccolo ma costante flusso d'acqua, apparentemente insignificante, alla fine dell'anno può tranquillamente riempire 5 autobotti; basta un semplice intervento di pochi minuti per eliminarlo.

Controlla la cassetta di scarico

Le normali cassette di scarico del water hanno una capacità di circa 12 litri, che, ad ogni scarico, vengono completamente rilasciati. Se le condizioni lo permettono, è opportuno, invece, installare sistemi che siano in grado di erogare la quantità d'acqua strettamente necessaria.

Scegli la doccia

E' anche una questione di risparmio; infatti per una doccia si possono consumare in media circa 30 litri, mentre per un bagno occorre una quantità d'acqua 3 volte superiore.

Fai funzionare lavatrice e lavastoviglie sempre a pieno carico.

Utilizza lavatrice e lavastoviglie a pieno carico: dureranno più a lungo ed il consumo è inferiore.

² Vedi art. 05 pag.7

Usa acqua usata per annaffiare i tuoi fiori ed il tuo orto

Per annaffiare fiori o piante utilizza l'acqua piovana o riutilizza acqua usata per altri scopi (esempio acqua utilizzata per lavare verdure, ecc...).

Controlla il tuo impianto

Controlla che nel tuo impianto interno non ci siano perdite occulte: sono quelle che non si vedono, in quanto dovute a rotture nelle tubazioni interrate.

Contatta immediatamente il tuo tecnico di fiducia.

Uffici Comunali

Ufficio protocollo

- a) protocollazione istanze
- **Sede: P.le Europa, 9**
- **Telefono: 0364 / 9298 int. 1 poi 0**
- **Orario Apertura al Pubblico**
- Da martedì a sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00;

Servizio Manutenzioni

- a) Allacciamenti:
 - appuntamento per sopralluoghi
 - informazione su pratiche in corso
- b) Richieste nuovi allacciamenti
- c) Esecuzione Allacciamenti
- d) Riattivazione fornitura (su segnalazione dell'Ufficio Tributi)
- e) Disdette
- f) Segnalazioni Guasti
 - **Sede: P.le Europa, 9**
 - **Telefono: 0364 / 9298 int. 1 poi 7**
 - **Orario Apertura al Pubblico**
 - Da martedì a sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00;

Servizio Tributi

- a) Fatturazione nuovi allacciamenti;
- b) Gestione bollettazione annua (anagrafica contribuenti, emissione e riscossione bollette, ecc.)
 - **Sede: P.le Europa, 9**
 - **Telefono: 0364 / 9298 int. 1 poi 4**
 - **Orario Apertura al Pubblico**
 - Da martedì a sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00;