



**COMUNE DI**  
**DARFO BOARIO TERME**  
UFFICIO TRIBUTI

## **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Delibera del Consiglio Comunale n° 116 del 20.12.2001  
(Entrata in Vigore il 01 Gennaio 2002)

## INDICE

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

## **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 situati in: località Cervera e sulla Via Mala (Comune di Angolo Terme)

L'acqua, di norma, è immessa nelle condotte previo trattamento di potabilizzazione mediante biossido di cloro.

- Superficie territoriale servita Kmq. 36,20
- Abitanti serviti 13.670 residenti
- Rete distributiva Km 112
- Rete fognaria Km. 68
- Acqua mediamente venduta nell'anno 1.200.000 mc.

### ***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 ad oltre il **95%** 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 Costa Volpino (BG), è gestito dal Consorzio Tutela Ambiente del Sebino.

Il servizio di depurazione e di collettamento fognario, che interessa anche i comuni di Esine, Piancogno, Gianico, Artogne e Pian Camuno, è dato in gestione alla Società Ecocamuna S.p.A. .

La società Ecocamuna S.p.A. 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 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 DPR 236/88.

In alcuni punti è garantito un controllo automatico e continuo delle acque.

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.

Il Comune s'impegna a rendere noti semestralmente i risultati delle analisi effettuate (*per ulteriori informazioni vedere l'art. 05 "L'Informazione"*).

### **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 Relazioni con il Pubblico.

#### ***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, predisposizioni 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 su 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 preventivo di spesa a seguito di richiesta: = 60 giorni. Per prestazioni standard (attacco/cambio/ spostamento contatore, 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 = 90 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 sostituzione del contatore = 30 giorni dalla data del sopralluogo concordato con l'Utente, se non comporta interventi di modifica dell'impianto.

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

4.1.6 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 pubblico<sup>1</sup>.

### ***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:

- addebito diretto su conto corrente del cliente che ha provveduto a dare specifica disposizione al proprio istituto di credito.
- presso gli sportelli della tesoreria comunale;
- utilizzando li sportelli della Banca cui è affidata la Tesoreria Comunale;
- Presso l'ufficio tributi del comune utilizzando il servizio Pago Bancomat .

### ***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 dei contatori che sono fissati entro 15 giorni a partire dal giorno di richiesta. L'utente deve dare la propria disponibilità per l'appuntamento in una fascia massima di 04 ore, da concordare tra le 08 e le 12 e tra le 13 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 = 10 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.

---

<sup>1</sup> Vedi uffici Comunali Pag.12

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 ma potrà essere effettuata anche con cadenza semestrale tramite una fatturazione basata su consumi reali alternata a una basata su consumi stimati rispetto alle precedenti fatturazioni.

Qualsiasi Utente si trovi nella necessità di comunicare al Comune i propri consumi può telefonare o inviare un fax all'Ufficio Tributi

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.

**Per i contatori trovati privi di piombatura i consumi saranno fatturati alla tariffa più alta in vigore.**

#### **4.3.2 Fatturazione contatori guasti o illeggibili**

Per contatori guasti o illeggibili accertati e segnalati dall'ufficio tecnico, contemporaneamente alla sostituzione, l'ufficio tributi provvederà alla ricostruzione dei consumi in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni ragguagliata al numero effettivo delle utenze interne. ( in mancanza di consumi storici si fa riferimento al consumo mensile rilevato dal nuovo contatore rapportato a 12 mesi).

#### **4.3.3 Fatturazione perdite occulte**

In caso di perdite occulte l'ufficio tributi, a richiesta scritta dell'utente, provvederà ad addebitare i consumi nei seguenti modi:

- *addebito consumo ricostruito in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni.*

La richiesta scritta, da far pervenire *possibilmente* prima dell'emissione della fattura <sup>2</sup>, dovrà essere corredata da documentazione fotografica e fiscale o *da autocertificazione* che dimostrino, la sollecita riparazione della perdita e che la stessa è stata effettuata da personale competente.

*La richiesta per la stessa perdita potrà essere inoltrata una sola volta per tutto il periodo di fornitura del servizio*

#### **4.3.4 Fatturazioni casi particolari**

In caso di problemi, derivanti dalla presenza di aria nelle tubazioni, furto del contatore, segnalati dall'ufficio tecnico, l'ufficio tributi provvederà alla ricostruzione dei consumi in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni ragguagliata al numero effettivo delle utenze interne.

#### **4.3.5 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.

#### **4.3.6 Numero letture contatori**

La lettura dei contatori è effettuata di norma con cadenza annuale.

La comunicazione di avvenuta lettura è consegnata all'utente (se presente) o spedita.

Nel caso l'utente riscontri un'errata lettura del contatore deve segnalare all'ufficio tributi, entro 15 giorni, il proprio consumo mediante Telefono- Fax o per iscritto.

E' prevista la possibilità di auto lettura dei contatori ubicati all'interno delle proprietà private da parte dell'utente su apposita modulistica.

In caso di auto letture continuate il Comune si riserva di chiedere un appuntamento con l'utente per una verifica della lettura.

---

<sup>2</sup> Fa fede la data di protocollo

#### **4.3.7 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, in base al consumo idrico rilevato dal contatore

#### **4.3.8 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 alla risoluzione unilaterale del contratto di fornitura, 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 pari a **€ 75,00** 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 nella fatturazione successiva.

#### **4.3.9 Verifica del contatore**

L'utente può richiedere, per iscritto, la verifica del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile.

L'Amministrazione s'impegna a concordare con l'utente la data della verifica che, in ogni caso sarà effettuata entro 30 giorni dalla segnalazione dell'utente. La verifica presso l'utente alla quale lo stesso o un suo incaricato dovrà presenziare è volta ad accertare se le indicazioni del contatore sono comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalle norme vigenti in materia o, in mancanza, entro il limite di tolleranza, in + ed in - del 5%. Al termine delle operazioni, l'utente dovrà sottoscrivere un modulo riportante l'esito della verifica redatto dall'addetto comunale.

Se il funzionamento del contatore è irregolare il Comune provvede all'immediata sostituzione.

Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della misura, all'utente sarà addebitata una cifra forfetaria a titolo di rimborso spese di **€ 25,00**.

#### **4.3.10 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: 15 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 dispone di un servizio di Pronto Intervento, per tutti i giorni dell'anno al seguente numero Telefonico **348 737 44 69**, per casi di guasti o disfunzioni che possono generare situazioni di pericolo.

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 al contatore o apparecchi accessori: Tempo massimo per primo intervento = 24 ore

Per guasto / occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrato: Tempo massimo per primo intervento = 72 ore.

#### **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 segnalazioni sono effettuate, 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;

- interventi sul contatore = 04 ore;

Tempo massimo di sospensione servizio fognatura per 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;

- 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:

- **divulga** semestralmente i valori medi dei principali parametri fisico-chimici e batteriologici dell'acqua distribuita;
- **rende note** tramite appositi opuscoli **le condizioni di somministrazione del servizio** e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- **informa** circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- **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, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- **rende note** le procedure per la presentazione dei reclami;
- **effettua** periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo capo;
- **assicura** inoltre un rapporto di comunicazione con l'Utente per tutto quanto attiene alle informazioni relative al Comune ed alla generalità dei servizi (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

### **Art. 06- La tutela**

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente "Carta dei Servizi" all'Ufficio relazioni con il Pubblico.

### **6.1 Procedure di reclamo**

I reclami possono essere inoltrati:

- telefonicamente;
- a mezzo colloquio con il personale dell'URP 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. 12)

L'URP, 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 riportati nella tabella sottostante, l'utente ha diritto ad un rimborso forfettario così come specificato nella tabella sottostante:

Prestazioni	Riferimento	Tempo Massimo	Rimborso
Preventivo	4.1.1	gg.60	€ 26,00
Interventi senza scavo su allacciamenti esistenti o di modifica impianto	4.1.2	gg.30	€ 26,00
Interventi di esecuzione nuovo allacciamento o modifica allacciamento esistente con lavori di scavo	4.1.3	gg.90	€ 26,00
Sostituzione del contatore	4.1.4	gg.30	€ 26,00
Attivazione o Riattivazione fornitura	4.1.5	gg.30	€ 26,00
Disattivazione della fornitura	4.1.6	gg.30	€ 26,00

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
- La quantità d'acqua prelevata è misurata da un contatore, di proprietà dell'Amministrazione Comunale, che è affidato alla cura dell'utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
- 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.
  - Per pagamenti effettuati dopo la data di scadenza indicata nella fattura sono applicati gli interessi di mora, calcolati per ogni giorno di ritardo intercorrente tra la data di scadenza della fattura ed il suo pagamento. *più una penale*
  - pari al 2% dell'importo della Fattura se il pagamento avviene tra il 15° e il 40° giorno di ritardo;
  - pari al 3% dell'importo della Fattura se il pagamento avviene tra il 41° e il 60° giorno di ritardo
  - pari al 5% dell'importo della fattura se il pagamento avviene con oltre 61 giorni di ritardo
- La penale non è applicata agli utenti che effettuano i pagamenti fino a 14 giorni di ritardo.  
Gli interessi e la penale sono addebitati nella fatturazione successiva

#### **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 Darfo Boario Terme - Piazza Lorenzini n° 4 - 25047 DARFO BOARIO TERME (BS)

#### **Art. 10 – Glossario**

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

**Attacco contatore :** Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

**Attivazione:** Apertura del contatore, 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).

**Consumi storici:** Media dei consumi degli anni precedenti.

**Contatore:** strumento per la misurazione dei consumi.

**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 o asportazione del contatore.

**Errata interruzione della fornitura:** Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, 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 interrante.

**Potabilizzazione:** Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

**Pozzetto di sifonamento e controllo:** è un pozzetto ispezionabile, di proprietà dell'utente, dotato di un sifone con tappo d'accesso alla condotta per la pulizia della tubazione ed eventuali campionamenti. La manutenzione e la pulizia del sifone sono a carico dell'utente;

**Punto di consegna della fornitura:** per il servizio acqua è rappresentato dal contatore e per il servizio fognatura è rappresentato dal confine di proprietà (pozzetto di sifonamento e controllo)

**Rettifica letture e consumi:** Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

**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 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;

**Sostituzione:** mettere un nuovo contatore al posto di un altro

**Subentro:** stipulazione nuovo contratto nel caso in cui il contatore sia già installato.

**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 dal 1° gennaio 2002, 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"<sup>3</sup>

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.

Gli importi forfettari indicati nella presente "Carta" possono essere variati dall'Amministrazione senza riapprovare la Carta dei Servizi.

### **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.

Tali azioni possono determinare alla fine dell'anno un risparmio di migliaia di litri, con conseguente sensibile riduzione della bolletta.

#### **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 sono 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 e la tua bolletta sarà più leggera.

#### **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**

Se la tua bolletta è eccessiva, 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.

La verifica è molto semplice: chiudi tutti i rubinetti, poi controlla se il tuo contatore sta girando: se è così, significa che esiste una perdita interna occulta.

Contatta immediatamente il tuo tecnico di fiducia.

---

<sup>3</sup> Vedi art. 5 pag.08

## Uffici Comunali

### Ufficio Relazione con il Pubblico

- a) Proposte
- b) Reclami
- c) Tutela dei diritti come da Carta dei Servizi
- **Sede:** Piazza Lorenzini n° 4
- **Telefono: 0364 / 541 106**
- **Orario Apertura al Pubblico**
- Da Lunedì a Giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,20 e dalle ore 16,00 alle ore 17,20.
- Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,20

### Ufficio Tributi

- a) Informazioni e verifiche su fatture;
- b) Pagamenti fatture.
- c) **Sede:** Piazza Lorenzini n° 4
- **Telefono: 0364 / 541 230**
- **Orario Apertura al Pubblico**
- Da Lunedì a Giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,20 e dalle ore 16,00 alle ore 17,20.
- Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,20
- Sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00

### Ufficio Contratti

- a) Contratti vari
- b) Informazioni contrattuali
- **Sede:** Piazza Lorenzini n° 4
- **Telefono: 0364 / 541 130**
- **Orario Apertura al Pubblico**
- Da Lunedì a Giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,20 e dalle ore 16,00 alle ore 17,20.
- Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,20

### Ufficio Tecnico

- a) Preventivi d'allacciamento;
  - appuntamento per sopralluoghi;
  - Informazione su preventivi
- b) Richieste nuovi allacciamenti;
- c) Esecuzione Allacciamenti
- d) Riattivazione fornitura (su segnalazione dell'Ufficio Tributi)
- e) Disdette
- f) Segnalazioni Guasti;
- **Sede:** Via Lorenzetti n.
- **Telefono: 0364 / 541 340 – 0364 / 541 341**
- **Orario Apertura al Pubblico**
- Da Lunedì a Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,20.