

COMUNE DI SERINA
(Provincia di Bergamo)

CARTA DEI SERVIZI COMUNALI
DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA

(Approvata con delibera G.C. n. 54 del 19/6/2002)

NOTIZIE DI PRIMA UTILITA' PER I SERVIZI COMUNALI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA

Sede municipale e degli uffici per i servizi

- per inoltrare richieste e per invio corrispondenza:**
v.le Papa Giovanni 23°, 1 – 24017 SERINA (Bg)
- centralino telefonico**
n. 0345-66213
- telefax n. 0345-56012**
- e-mail Serina @spm.it**

Apertura degli uffici (Sede municipale)

- lunedì.....** mattino dalle ore 8,30 alle ore 12,30
pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 17,30
- da martedì a sabato.....** dalle ore 8,30 alle ore 12,30
- festivi** chiuso

Pagamenti

- bollette.....** solo presso Uffici postali nazionali
- lavori e prestazioni varie a carico degli utenti ...** solo presso Tesoriere Comunale

SEZIONE 1^

1. PRESENTAZIONE E ASPETTI GENERALI

1.1 Premesse e obiettivi

Il presente documento si richiama alle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” e del 29/04/1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato”.

La Carta dei servizi è un atto di impegno e trasparenza dell’Ente erogatore di servizi pubblici prioritari nei riguardi dei cittadini-utenti, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi forniti e il rapporto con gli utenti, consentendo anche agli stessi una concreta possibilità di partecipazione e di controllo dell’attività del gestore dei servizi di acquedotto e fognatura.

La Carta dei servizi è anche un documento integrativo dei Regolamenti Comunali e dei Contratti di fornitura dei servizi stipulati con gli utenti.

1.2 Tipologia e forma di gestione dei servizi

I servizi di acquedotto e fognatura sono effettuati direttamente dal Comune di Serina con gestione in economia a mezzo di strutture-attrezzature proprie, di personale dipendente specificatamente incaricato e di collaborazioni esterne mediante ditte e laboratori privati per controlli di qualità, per lavori di pronto intervento e consulenze tecniche di professionisti secondo necessità.

1.3 Criteri e principi fondamentali della Carta dei servizi

I servizi di acquedotto e fognatura del Comune di Serina sono a disposizione di tutti i cittadini-utenti su tutto il territorio comunale, compatibilmente con le strutture impiantistiche-funzionali esistenti e successivamente ampliabili per necessità future, senza alcuna discriminazione o limitazione per condizioni sociali, fisiche, convinzioni religiose o appartenenze politiche, etnie di qualsiasi provenienza.

Il Comune di Serina si impegna a garantire i servizi in modo continuo e regolare, salvo circostanze imprevedibili per eventi di forza maggiore, di emergenza e per necessità dovute a guasti improvvisi o per interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria in generale e attivazione di nuovi impianti, nuove reti e allacciamenti. In tali situazioni si adotteranno tutti gli accorgimenti possibili per limitare al minimo indispensabile gli eventuali disservizi; in

particolare per gli interventi preventivamente programmabili si darà anticipata opportuna comunicazione dei periodi e tempi di durata dell'interruzione dei servizi.

Il personale addetto ai servizi assicura ai cittadini-utenti cortesia, chiarezza e comprensibilità delle informazioni-comunicazioni dovute, riconoscendo nel rispetto reciproco di questi principi un ottimale rapporto tra utenti e gestore dei servizi il modo migliore per soddisfare le aspettative di funzionalità ed efficacia richiesti dagli utenti stessi. Nei rapporti diretti o telefonici con i cittadini-utenti il personale comunale si qualificherà con nome e cognome.

Ogni cittadino-utente nella tutela dei propri diritti può partecipare e contribuire positivamente nella gestione dei servizi con critiche, istanze, osservazioni e proposte finalizzate a favorire un'auspicabile corretta collaborazione con l'Ente gestore che, da parte sua, darà riscontro ad ogni segnalazione-iniziativa da parte dell'utente.

Per consentire la più ampia possibilità di partecipazione degli utenti sarà garantito il diritto di accesso alle informazioni e documenti riguardanti i servizi secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente in materia.

Il Comune di Serina si impegna ad erogare i servizi in modo adeguato alle richieste degli utenti al fine di garantire gli obiettivi precedentemente indicati, inoltre si impegna a perseguire il proposito del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più confacenti allo scopo.

SEZIONE 2^

2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

2.1 Informazioni sintetiche sulle strutture dei servizi forniti

Il servizio acquedotto per la distribuzione di acqua potabile fa riferimento ai seguenti impieghi:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico per consumi pubblici (scuole, edifici pubblici in genere, altre strutture di tipo similare
- altri usi per settori turistici, commerciali e terziario in genere, esclusi utilizzi di acqua per scopi prettamente produttivi se non confacenti con le disponibilità idriche e con le strutture impiantistiche dell'acquedotto comunale, essendo prioritario l'uso dell'acqua per il consumo destinato ai fabbisogni igienico-potabile delle persone.

Il servizio di acquedotto si svolge in ambiente montano su un'area comunale estesa per circa km. 27,54 (area urbanizzata circa kmq.3,1) tra le quote di circa mt.600 s.l.m.(minor quota del territorio comunale) e circa mt.1135 (sorgente Colle del Lino superiore) s.l.m..

La struttura del servizio di acquedotto comprende: n.22 sorgenti, n.17 serbatoi e ripartitori,n.4 stazioni di sollevamento, n.6 impianti di potabilizzazione, circa km. 15 di condotte adduttrici e di distribuzione.

Le stazioni di sollevamento sono autonomamente comandate localmente con sistema automatico regolato dai livelli minimi e massimi nei serbatoi di recapito dell'acqua.

I trattamenti dell'acqua (potabilizzazione) , ove richiesti, sono effettuati automaticamente in sito con dosaggi proporzionali secondo bisogno.

Per il servizio fognatura, attualmente esclusa la depurazione, la presente Carta dei servizi si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La rete fognaria si sviluppa lungo le strade pubbliche comunali, provinciali e in alcuni tratti in aree e strade private.

Il servizio di fognatura comprende anche 2 stazioni di sollevamento (Lepreno, Valpiana).

2.2 Fattori e indicatori di qualità dei servizi e standard contrattuali con gli utenti

Per fattori e indicatori di qualità si intendono gli aspetti che consentono ai cittadini-utenti di confrontare e giudicare gli obiettivi (standard) prefissati dall'Ente gestore con i risultati effettivamente raggiunti.

Annualmente verrà predisposta una relazione consuntiva dei risultati ottenuti nell'ottica del processo continuo di miglioramento dei servizi, dandone adeguata pubblicizzazione.

Gli standard che dovranno essere garantiti sono i seguenti:

- impianti principali e reti nei punti direttamente ispezionabili con periodicità di controllo minimo quadrimestrale (interventi occasionali dovuti a situazioni contingenti possono essere sostitutivi dei controlli periodici preventivi)
- controllo dei manufatti con impianti di sollevamento e potabilizzazione, nel periodo di funzionamento, minimo settimanale
- campagne triennali di ricerca perdite e/o controllo consumi/bilancio d'acqua per singole zone con strumentazione e personale comunale o con ditte esterne
- controllo periodico della qualità dell'acqua potabile con gli esiti e vigilanza dell'ASL competente territorialmente e con laboratori abilitati esterni nel rispetto del D.P.R. 24/05/1988 n.236 e normative successive
- secondo quanto risultante dai controlli di cui sopra, si darà attivazione tempestiva di avvisi alla popolazione e di interventi conseguenti nei casi di eventuali situazioni anomale.

Rapporti di carattere generale con gli utenti

- a) Chiunque è interessato ai servizi della presente Carta può inoltrare richieste per nuove forniture e contratti o loro variazioni, per lavori impiantistici d'utenza, per informazioni, per segnalazioni di disservizi o di altro genere sempre riguardanti i servizi in argomento.
- b) Il personale comunale presso la Sede municipale è a disposizione degli utenti nei seguenti orari:
 - lunedì.....mattino dalle ore 8,30 alle ore 12,30
pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 17,30
 - da martedì a sabatodalle ore 8,30 alle ore 12,30
 - festivi.....chiuso
- c) Le richieste e segnalazioni varie possono essere inoltrate tramite:

- sportello diretto unico presso gli uffici amministrativi comunali (indicazione precisa dell'ufficio competente e orari di apertura segnalati su apposita bacheca esposta all'ingresso della Sede municipale)
 - sportello telefonico unico al n.0345-66213 (Sede del Comune)
 - corrispondenza normale/prioritaria/raccomandata all'indirizzo della Sede comunale:v.le Papa Giovanni 23°,1 – 24017 SERINA (Bg)
 - telefax al n.0345-56012
 - e-mail Serina@spm.it
- d) Pagamento delle bollette relative ai consumi:
- Solo presso gli Uffici postali nazionali (con bollettino di versamento di c/c postale)
- e) Pagamento di lavori ed altre prestazioni varie a carico degli utenti:
- Solo presso il Tesoriere comunale (indicazione precisa in bacheca avvisi comunali)
- f) Lettura dei contatori d'utenza, con minimo annuale, eseguita normalmente nei mesi di

Agosto-settembre da parte del personale comunale o incaricato, anche con autolettura dell'utente in caso di sua assenza o non accessibilità del contatore da comunicare da parte dello stesso telefonicamente o a mezzo avviso/cartolina predisposti dal Comune; l'autolettura è consentita una volta per biennio, anche al di fuori del periodo sopraindicato; oltre il biennio, nell'interesse dell'utente si concorderà la data di effettuazione della lettura; qualora ciò non fosse possibile si attiverà la procedura di chiusura dell'utenza con preavviso scritto all'utente; in caso di riattivazione successiva dell'utenza le spese inerenti saranno a carico dell'utente secondo il tariffario vigente al momento.

- g) Fatturazione dei consumi normalmente con periodicità annuale, salvo circostanze particolari o disposizioni legislative regionali/nazionali di cui verrà data preventiva opportuna pubblicizzazione.

2.3 Standard dei tempi per interventi e prestazioni operative e per i rapporti con gli utenti in casi specifici

Note preliminari. I valori temporali successivamente indicati sono da considerare al netto del tempo necessario per ottenere il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di altri Enti o di terzi in genere e per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del richiedente.

Nei casi in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite si provvederà a comunicare tempestivamente agli interessati il nuovo termine ed il motivo del rinvio (gli utenti, nel loro stesso interesse, sono tenuti a precisare al momento delle richieste l'indirizzo e il recapito telefonico, comunicando tempestivamente anche eventuali variazioni degli e/o cambiamenti di intestazione dell'utenza successivi alla sua attivazione.

Per le pratiche di tipo ordinario nei rapporti utente/Comune, particolare attenzione verrà riservata alla semplificazione delle procedure, mediante modulistica prestampata già esistente presso gli uffici comunali o eventualmente aggiornata nel tempo per nuovi adeguamenti.

Oltre alla relazione annuale richiamata al precedente punto 2.2 verrà data ogni altra notizia-informazione-comunicazione riguardanti i servizi in modo tempestivo e/o preventivo a mezzo stampa, notiziario comunale, avvisi in bacheca presso la Sede municipale od altre forme appropriate allo scopo.

Con periodicità almeno triennale si procederà, con modalità preannunciate di volta in volta, ad una verifica/confronto con gli utenti del grado di soddisfazione ed efficienza resa dai servizi comunali di acquedotto e fognatura.

A) Tempi massimi per attivazione nuove utenze, disattivazione, interventi vari e rapporti con il singolo utente.

Tempo di attesa allo sportello comunale. In condizioni normali di servizio, massimo 15 minuti; in condizioni particolari diverse ed eccezionali i tempi saranno secondo le circostanze con avviso specifico esposto all'esterno dell'ufficio comunale.

Ogni richiesta dell'utente, anche se presentata verbalmente e direttamente allo sportello comunale dovrà essere accompagnata da un documento scritto e firmato dal richiedente, qualora richiesto dall'addetto allo sportello municipale.

Risposte definitive dovute dal Comune per corrispondenza . Saranno evase entro il massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta per pratiche di ordinario iter burocratico; per gli altri casi di particolare complessità verrà data comunicazione motivata sempre entro il termine di 20 giorni lavorativi dalla richiesta, secondo le problematiche contingenti e la previsione dei tempi di evasione.

Preventivazione delle spese a carico degli utenti. Per nuovi allacciamenti, modifiche degli stessi ed altri interventi presso le utenze di semplice esecuzione (lavori su strade ed aree comunali o private dei diretti interessati, solo posa di contatori e rubinetti d'utenza, altri lavori simili) il preventivo di spesa sarà disponibile o inviato all'utente entro 15 giorni lavorativi; nei casi più complessi (lavori su strade provinciali, percorrenze e interventi in aree private di terzi, problematiche tecniche particolari, ecc.) si definiranno e concorderanno con gli interessati le modalità ed i tempi conseguenti situazione per situazione.

Esecuzione nuovi allacciamenti idrici ed altri interventi semplici (come precisati al comma precedente). Verranno effettuati entro 15 giorni lavorativi, ridotti a 5 giorni lavorativi per posa di solo contatore in alloggiamento idoneo preesistente o predisposto dall'utente, dal ricevimento del pagamento delle spese preventivate; in caso di problematiche emergenti durante l'esecuzione dei lavori non preventivamente prevedibili e/o non imputabili al Comune saranno addebitati agli utenti gli eventuali importi di maggiorazione di spesa rispetto a quanto preventivato.

Esecuzione di lavori complessi e/o particolari. In queste situazioni si concorderanno opportunamente con il richiedente-utente i tempi e i modi specifici caso per caso.

Sostituzione di rubinetti d'utenza. In situazioni di urgenza, tempo massimo d'intervento entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione; negli altri casi si concorderanno di volta in volta i tempi con l'utente.

Sostituzione di contatore . La sostituzione del contatore deve essere effettuata solo con apparecchio dello stesso tipo e dimensione, reperibile a pagamento esclusivamente presso il Comune negli orari di apertura degli uffici; per ogni intervento di cui in precedenza, l'utente dovrà contattare preventivamente il Comune negli orari di apertura degli uffici.

Disattivazione/chiusura di utenza . A seguito di disdetta scritta da parte dell'utente l'operazione verrà effettuata entro 2 giorni lavorativi dalla data di presentazione della comunicazione, salvo tempi diversi concordati con l'utente, in particolare per i non residenti.

Richieste di verifica dei consumi fatturati e di corretta funzionalità dei contatori. Tali richieste saranno attivate e concordate entro 3 giorni dalla domanda scritta, salvo accordi diversi con l'utente; qualora per la verifica del contatore si debba procedere al suo smontaggio e sua sostituzione, con invio dell'apparecchio ad officina o laboratorio abilitati per il controllo, il tempo massimo verrà stabilito di volta in volta; se il contatore sottoposto a controllo dovesse risultare funzionante correttamente la spesa di verifica e sostituzione dello strumento, comunicata preliminarmente all'utente, sarà a totale carico dell'utente stesso, in caso contrario

la spesa sarà a carico del Comune che provvederà anche alla ricostruzione e rettifica del consumo relativo alla sola fatturazione (ultima) oggetto di controllo, tenendo conto della media dei consumi di tre esercizi annuali precedenti al periodo in contestazione; gli eventuali rimborsi da riconoscere all'utente potranno avvenire con accredito sulla prima bolletta successiva da emettere o con pagamento diretto all'interessato secondo accordi con lo stesso.

Servizio di fognatura. Allacci alla pubblica fognatura ed altri interventi di settore con le stesse modalità-tempi-condizioni del servizio di acquedotto per quanto assimilabili allo stesso.

A) Tempi massimi di avvio degli interventi comportanti l'interruzione dei servizi e modalità per i lavori programmabili.

Interventi d'urgenza. Entro 3 ore dal ricevimento della segnalazione in orario diurno; nei casi con più segnalazioni concomitanti i tempi verranno stabiliti secondo circostanze; nelle situazioni gravi si provvederà ad informare gli utenti-cittadini nel modo più esteso possibile e con i mezzi più appropriati, secondo i casi, circa la probabile durata di eventuali disservizi e pericoli.

Interventi di riparazione su condotte interraste in situazioni di non pericolo. Tempi massimi da 3 a 5 giorni lavorativi successivi alla segnalazione o conoscenza del caso da parte del Comune, tenendo conto dell'entità del guasto e/o concomitanza di più guasti.

Interventi di manutenzione e lavori preventivamente programmabili. Su impianti e reti comportanti la sospensione dei servizi, gli utenti verranno avvisati nelle forme più adeguate alle situazioni previste con preavviso minimo di due giorni, comunicando anche la probabile durata del disservizio che, normalmente, non dovrà essere superiore a 24 ore, salvo cause di forza maggiore e/o per eventi successivi imprevedibili.

Interventi in casi di eventi eccezionali. Per fenomeni naturali eccezionali o per altre cause similari, comunque non imputabili alle attività normali di gestione dei servizi, con disservizi per scarsità di disponibilità idriche, il Comune attiverà tempestivamente un'informazione adeguata agli utenti ed adottando tutti gli accorgimenti e provvedimenti conseguenti (limitazioni nell'utilizzo di acqua potabile per usi non essenziali, raccomandazioni di tipo igienico, disponibilità del servizio idrico con orari predefiniti, altre disposizioni secondo circostanze) dando contemporanea comunicazione all'ASL competente territorialmente.

SEZIONE 3[^]

3. RIMBORSI AGLI UTENTI

3.1 Rimborsi per il mancato rispetto degli impegni

Nel caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta e di esecuzione degli interventi previsti al punto 2.3 a) imputabili all'Ente gestore dei servizi (solo quelli di pertinenza del

Comune ed esclusa la disattivazione d'utenza) il Comune riconosce al cittadino-utente un rimborso di Eu 10 (=£.19.363) al giorno, con un massimo di Eu 100 (=£.193.627); il rimborso è subordinato alla presentazione di richiesta scritta entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard direttamente allo sportello comunale o tramite raccomandata A/R (la data di riferimento sarà quella di spedizione) inviata al Comune di Serina ; il risarcimento verrà effettuato con la prima bolletta utile o, qualora ciò non sia possibile o concordato diversamente con l'utente, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso.

TABELLA RIASSUNTIVA DEI TEMPI STANDARD

Standard esclusi da rimborso

Controllo e interventi su impianti e reti

- Impianti principali e reti nei punti ispezionabili.....1 volta/quadrimestre
- Impianti di sollevamento e potabilizzazione in funzionamento.....minimo settimanale
- Campagne di ricerca perdite e bilancio d'acqua.....triennali
- Controllo qualità dell'acqua.....secondo D.P.R.236 24/5/1988 e normative successive
- Interventi d'urgenza a garanzia dei servizi.....entro 3 ore/diurne, con più segnalazioni secondo circostanze
- Riparazioni condotte interrato in situazioni di non pericolo.....da 3 a 5 gg. lavorativi
- Interventi di manutenzione e lavori preventivamente programmabili...preavviso minimo di 2gg. con sospensione del servizio max per 24 ore, salvo cause di forza maggiore
- Interventi nei casi di eventi naturali eccezionali.....attivazione tempestiva di informazione adeguata alla popolazione e di provvedimenti conseguenti

Rapporti con gli utenti

- Tempi di attesa allo sportello municipale.....15 minuti in situazioni normali
- Preventivazioni spese per casi complessi e/o particolari.....tempi stabiliti caso per caso
- Esecuzione lavori complessi e/o particolari..... “ “ “ “ “
- Sostituzione contatoreentro 2 giorni lavorativi (con spesa a carico dell'utente)
- Disattivazione/chiusura di utenza.....entro 2 gg. lavorativi
- Lettura contatori.....minimo annuale

- Fatturazione consumi.....annuale, salvo casi particolari
- Verifica consumi fatturati e corretta funzionalità del contatore.....attivazione entro 3 gg. lavorativi o tempi diversi secondo i casi
- Presentazione richieste di rimborso (a cura dell'utente).....entro 30 gg. dalle scadenze

Standard soggetti a rimborso per mancato rispetto dei tempi massimi

Rapporti con gli utenti

- Risposte per corrispondenza entro 20 giorni lavorativi
- Preventivazioni spese per pratiche normali.....
- entro 15 gg. lavorativi
- Esecuzione nuovi allacciamenti ed altri lavori semplici.....entro 15 gg. lavorativi dal pagamento preventivo delle spese
- Solo posa di contatore in posto idoneo predisposto.....entro 5 gg. lavorativi dal pagamento preventivo della spesa
- Sostituzione rubinetti d'utenza in situazioni d'urgenza.....entro il 1° giorno lavorativo dalla segnalazione
- Rimborsi da parte del Comune.....con prima bolletta da emettere o entro 45 gg. dalla richiesta secondo accordi con l'utente

INDICE

SEZIONE 1^

1.1 Premesse e obiettivi.....	pag. 1
1.2 Tipologia e forma di gestione dei servizi.....	“ 1
1.3 Criteri e principi fondamentali della Carta dei servizi di acquedotto e fognatura.....	“ 1

SEZIONE 2^

2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

2.1 Informazioni sintetiche sulle strutture dei servizi forniti.....	“ 2
2.2 Fattori e indicatori di qualità dei servizi e standard contrattuali con gli utenti.....	“ 3
2.3 Standard dei tempi per interventi e prestazioni operative e per rapporti con gli utenti.....	“ 4

SEZIONE 3^

3. RIMBORSI AGLI UTENTI

3.1 Rimborsi per il mancato rispetto degli impegni.....	“ 6
---	-----

TABELLA RIASSUNTIVA DEI TEMPI STANDARD

- standard esclusi dal rimborso.....	pag.7
- standard soggetti a rimborso per mancato rispetto dei tempi massimi.....	“ 8