



COMUNE DI VEDANO OLONA
Provincia di Varese

Verbale di Deliberazione della Giunta Comunale

Oggetto:
Carta del servizio acqua.

L'anno **duemiladieci**, addì **ventisette**, del mese di **maggio**, alle ore **19.45** nella Casa Comunale previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dal vigente Ordinamento delle Autonomie Locali e dallo Statuto Comunale vennero riuniti a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano presenti:

1	BAROFFIO ENRICO	Sindaco
2	GAMBARINI SERGIO	Assessore
3	CHIURATO LORIS	Assessore
4	TIZZI SILVIO	Assessore
5	MACCHI LEOPOLDO	Assessore
6	FURLAN FIORELLA	Assessore
7	PASELLA MARIA RITA	Assessore

Presenti	Assenti
X	
X	
X	
X	
	X
	X
X	
5	2

Assiste il Segretario Comunale Gabriella Di Girolamo la quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, l'Avv. Enrico Baroffio, nella sua qualità di Sindaco pro tempore del Comune suddetto, assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopraindicato.

Oggetto: Carta del servizio acqua.

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamato il D.P.C.M. 29 aprile 1999 di “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;

Visto l'allegato documento recante la la carta del servizio idrico come trasmessa dalla Vedano Servizi S.r.l. (**Allegato A**);

Visto il parere favorevole espresso dal Responsabile dell'Area Tecnica, ai sensi dell'art.49 del D.L.vo 18 agosto 2000 n.267, in merito alla regolarità tecnica;

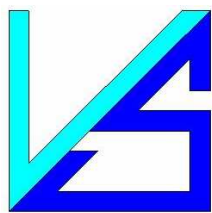
Acquisito il visto di conformità all'ordinamento giuridico espresso dal Segretario Comunale, ai sensi dell'art.63/bis dello Statuto Comunale;

Con voti unanimi espressi in forma palese

D E L I B E R A

1) di approvare la carta del servizio idrico, come da documento allegato (**Allegato A**);

2) di dichiarare, con separata ed unanime votazione, il presente provvedimento urgente ed immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art.134, 4° comma del D.L.vo 18 agosto 2000 n.267.



VEDANO SERVIZI S.R.L.
Piazza San Rocco nr. 9
21040 VEDANO OLONA
tel 0332 404091 – fax 0332 404619
e-mail : segreteria@vedanoservizi.it
P.I. C.F. 02948270125

Carta del Servizio Idrico



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Indice	pagina
<u>1. PREMESSA</u>	3
<u>2. CONTESTO NORMATIVO</u>	3
<u>3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</u>	3
3.1. Evoluzione storica di Vedano Servizi srl	3
3.2. Il Servizio Acqua	3
<u>4. PRINCIPI</u>	4
4.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	4
4.2. Continuità	4
4.3. Partecipazione	4
4.4. Cortesia	4
4.5. Efficacia ed efficienza	4
4.6. Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni	5
4.7. Condizioni principali di fornitura	5
<u>5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO</u>	5
<i>5.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con gli utenti</i>	
5.1.1. Tempo di preventivazione	5
5.1.2. Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza	6
5.1.3. Tempi di attivazione/riattivazione fornitura	7
5.1.4. Tempi per la cessazione della fornitura	7
<i>5.2. Accessibilità del servizio</i>	
5.2.1. Periodo di apertura degli sportelli	7
5.2.2. Svolgimento pratiche per via telefonica	7
5.2.3. Comunicazioni ai tecnici che effettuano i sopralluoghi	8
5.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati	8
5.2.5. Facilitazioni per alcune categorie di utenti	8
5.2.6. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	8
5.2.7. Tempo di attesa agli sportelli	8
5.2.8. Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti	9
<i>5.3. Gestione del rapporto contrattuale</i>	
5.3.1. Fatturazione	9
5.3.2. Rettifiche di fatturazione (errori di fatturazione)	10
5.3.3. Morosità	10
5.3.4. Verifica del contatore	10
5.3.5. Verifica delle pressioni	11

5.4. Continuità del servizio e sospensioni programmate	
5.4.1. Continuità del servizio	11
5.4.2. Tempi di preavviso	11
5.4.3. Durata della sospensione	11
5.5. Sicurezza del servizio	
5.5.1. Sicurezza del servizio - Reperibilità o pronto intervento	12
5.5.2. Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe di acqua	12
5.5.3. Crisi idrica da scarsità	12
<u>6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE</u>	13
<u>7. TUTELA</u>	13
<u>8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</u>	13
<u>9. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI</u>	13
<u>10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI</u>	13
<u>11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA</u>	14
<u>12. RIEPILOGO DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITA'</u>	14
<u>13. REQUISITI MINIMI GARANTITI PER IL SERVIZIO ACQUA</u>	16
<u>14. SICUREZZA DEL SERVIZIO</u>	16
14.1. Reperibilità e pronto intervento	16
14.2. Interventi a seguito di segnalazioni	16
<u>15. COME VERIFICARE LA NOSTRA QUALITA'</u>	16

1. PREMESSA

Con questa Carta dei Servizi la Vedano Servizi SRL definisce le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di relazione con i suoi clienti/utenti, una serie di garanzie che, nel caso di mancato rispetto, possono dare luogo a rimborsi. La Carta è suddivisa in tre parti fondamentali: i principi ispiratori, strumenti per la loro attuazione, i meccanismi di tutela e garanzia per la sua corretta applicazione.

2. CONTESTO NORMATIVO

Le norme che sottendono alla formulazione della carta dei servizi sono le seguenti:

- Legge del 7.08.1990 n.241 “Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”;
- Legge 5.01.1994 n. 36: Disposizioni in materia di risorse idriche;
- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n.165 del 12.05.1995: “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- D.P.C.M. del 19.05.95: “Prima individuazione dei settori d’erogazione dei servizi pubblici ai fini dell’emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici”;
- D.Lgs del Governo n.152 dell’11.05.1999. “Disposizioni sulla tutela delle acque dall’inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/276/CE relativa alla protezione delle acque dall’inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole”;
- D.P.C.M. del 29.04.1999 : “Schema di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- D.Lgs. n.31 del 02.02.2001 Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.

3. PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA

L’Azienda Vedano Servizi s.r.l. è una società a intera partecipazione pubblica del Comune di Vedano Olona alla quale è affidata la gestione dei seguenti servizi:

- servizio distribuzione idrico
- servizio di gestione lampade votive cimiteriali

3.1 EVOLUZIONE STORICA DI VEDANO SERVIZI SRL

L’Azienda fu costituita nell’anno 2006 per l’esercizio della gestione del servizio idrico

3.2 IL SERVIZIO ACQUA

I principali dati della rete acqua del Comune di Vedano Olona sono:

- numero utenti circa 2.340;
- n.4 pozzi attivi;
- n.1 sorgente;
- n.3 impianti di trattamento costituiti da dosatori ipoclorito di sodio;
- n.6 serbatoi per l’accumulo delle acque;
- n.1 valvola per regolazione della pressione in rete;
- 38 Km di rete di distribuzione

L’acqua viene captata e sollevata dalla falde mediante pozzi e trattata mediante clorazione; L’acqua viene convogliata in serbatoi di accumulo situato nei pressi dei pozzi di captazione, per poi essere rilanciata in rete tramite stazioni di rilancio che sono comandate da inverter.

Gli impianti installati e le modalità di gestione utilizzate garantiscono:

- un controllo sistematico della pressione in uscita degli impianti principali di sollevamento;
- la qualità dell’acqua secondo le normative vigenti;
- che in condizioni di normale esercizio, i valori della pressione nelle reti siano costanti

4. PRINCIPI

Vedano Servizi srl si impegna a garantire la qualità del prodotto e del servizio fornito all'utente, non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto con l'obiettivo di garantire la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

4.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Vedano Servizi srl ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi e garantisce lo stesso trattamento agli utenti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

L'Azienda si impegna ad operare in modo obiettivo, giusto, imparziale.

4.2 CONTINUITA'

Costituisce un impegno prioritario per Vedano Servizi srl garantire un servizio continuo e regolare e conseguentemente ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi, che possono essere causati unicamente da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, da eventi naturali non prevedibili.

In questi casi si provvederà, quando possibile, a darne tempestiva comunicazione agli utenti interessati, direttamente o tramite gli organi di informazione.

4.3 PARTECIPAZIONE

L'utente ha titolo e diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Nelle relazioni dirette con l'utente, si garantisce la identificabilità del personale e del responsabile tramite apposite tessere di riconoscimento ed individua i responsabili delle strutture.

4.4 CORTESIA

Vedano Servizi srl si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

4.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Vedano Servizi srl si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, operando nel rispetto dell'ambiente.

4.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DELLE COMUNICAZIONI

Vedano Servizi srl riserva, nei rapporti con gli utenti, la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi comunicazione.

4.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura sono quelle riportate dal vigente contratto e dal regolamento di fornitura dell'acqua potabile.

5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito riportati.

Gli indicatori individuati vengono classificati in:

- indicatori qualitativi: sono parametri che rappresentano:
 - dichiarazioni di principio sul comportamento di modalità di servizio rese in generale all'utenza
 - aspetti/attività che non vengono tenuti sotto controllo mediante la gestione di un indicatore quantitativo, normalmente perché:
- indicatori quantitativi: sono parametri misurabili di cui viene definito il valore atteso, le modalità e le

responsabilità di rilevazione. Vengono tenuti sotto controllo da Vedano servizi srl che almeno una volta all'anno riesamina i risultati ottenuti riformulando, se necessario, i valori obiettivi.

5.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON GLI UTENTI

I tempi relativi alle prestazioni ed alle operazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per:

- il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti da parte dell'utente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, Vedano servizi srl comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine. Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

5.1.1. Tempo di preventivazione

È il tempo massimo intercorrente tra la domanda di allacciamento redatta dall'utente e l'invio del preventivo stesso all'utente; il tempo di preventivazione è diverso a seconda della tipologia di lavoro e a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo.

In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi, espressi in giorni lavorativi, sono i seguenti

Intervento	Tempo
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo	5 giorni
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente con necessità di sopralluogo	7 giorni
Preventivo per spostamento contatore acqua	10 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che non richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	10 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	Determinato in relazione alla complessità dell'intervento

5.1.2. Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente (sottoscrizione del contratto e pagamento del preventivo) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Tali tempi di allacciamento sono validi per allacciamenti che non richiedano interventi di potenziamento o estensione delle reti; per tali lavori il tempo per l'esecuzione viene determinato in base alla complessità degli interventi sulla rete e viene comunicato all'utente

I tempi indicati nella tabella seguente sono espressi in giorni lavorativi.

Intervento	Tempo Massimo
Posa contatore su predisposizione esistente	7 giorni
Per operazioni che non richiedono opere di scavo	10 giorni
Per operazioni che richiedono opere di scavo	20 giorni
Per operazioni su colonne montanti e per trasformazione impianti (spostamenti contatori)	I tempi verranno concordati di volta in volta sulla base del coordinamento tra lavori di pertinenza dell'Utente e lavori di competenza Vedano Servizi srl

In tutti gli altri casi, in particolare per allacciamenti che richiedano opere di potenziamento o estensione della rete di distribuzione, il tempo di esecuzione è comunicato di volta in volta all'Utente dalla Vedano Servizi srl sulla base dei tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

5.1.3. Tempi di attivazione / riattivazione fornitura

E' il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura e la data di apertura o riapertura del contatore con l'avvio della fornitura stessa, nei casi che non implicino modifiche dell'impianto a monte del contatore:

Intervento	Tempo
Subentri contestuali (immediato)	Nella stessa giornata
Riapertura o riattivazione del contatore, a seguito del subentro, differito	5 giorni
Nuova fornitura con punto presa già disponibile ed a norma	7 giorni

5.1.4. Tempi per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo per disattivare la fornitura di acqua, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente (anche a mezzo FAX n.0332 404619), salvo particolari esigenze dell'utente stesso a protrarre il tempo di chiusura oltre a quello massimo stabilito, espresso in giorni lavorativi:

Intervento	Tempo
Tempo per la cessazione (a condizione che il contatore sia accessibile)	5 giorni

5.2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

5.2.1. Periodo di apertura degli sportelli

La sottoscrizione, la modifica e la risoluzione dei contratti di fornitura si effettuano presso l'Ufficio della Vedano Servizi srl, situato in Piazza San Rocco,9 a Vedano Olona.

Apertura al pubblico:

Dal lunedì, mercoledì e sabato	dalle ore 10.00	alle ore 12.00
Giovedì pomeriggio	dalle ore 17.00	alle ore 19.00

5.2.2. Svolgimento pratiche per via telefonica/fax

E' possibile espletare alcune pratiche per via telefonica 0332 404091 o tramite fax 0332 404619

- domanda di spostamento contatore
- domanda di nuovo allacciamento
- richiesta di appuntamento per sopralluogo
- comunicazione dei dati relativi alla lettura del contatore
- richiesta di chiusura del contatore

nei seguenti orari:

Dal lunedì al sabato	dalle ore 09.00	alle ore 12.00
Giovedì pomeriggio	dalle ore 15.00	alle ore 19.00

Le richieste sopra indicate possono essere inoltrate anche via fax 0332 404619 collegato 24 ore su 24.

5.2.3. Comunicazioni ai tecnici che effettuano i sopralluoghi

Gli appuntamenti per i sopralluoghi vengono fissati direttamente dall'Ufficio al momento della presentazione della richiesta e vengono comunicati agli utenti.

5.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati

Vedano servizi srl si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti. Gli appuntamenti sono concordati entro un periodo massimo di 5 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta; detto termine è prorogabile per espressa richiesta dell'utente.

La fascia massima di disponibilità richiesta all'utente non supera le 4 ore ed è fissata:

- tra le 8.30 e 11.30 per gli appuntamenti del mattino
- tra le 14.30 e le 18.00 per gli appuntamenti del pomeriggio

La percentuale degli appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dall'utente, viene indicata nell'ambito della relazione annuale sulla qualità del servizio.

5.2.5. Facilitazioni per alcune categorie di utenti

L'impegno della Vedano servizi srl è volto ad assicurare una attenzione specifica nei confronti degli utenti portatori di handicap, degli anziani e di persone segnalate dai servizi sociali del Comune, da Enti, da Associazioni di Volontariato.

In particolare sono garantite procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio, più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela.

In tali eccezionali casi, ove non sia possibile il ricorso all'utilizzo del telefono per la stipula dei contratti di fornitura, il personale aziendale si reca direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per le altre operazioni connesse.

5.2.6. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Possibilità di pagamento bollette:

- addebito in conto corrente mediante circuito Rid
- presso lo sportello di qualsiasi banca con contanti o attraverso Bancomat;
- presso gli uffici PP.TT. (pagamento spese postali) nei giorni e negli orari di apertura.

Possibilità di pagamento lavori:

- Bonifico Bancario
- Tesoreria Comunale

5.2.7. Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo medio di attesa agli sportelli calcolato su base annua è di 15 minuti.

5.2.8. Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti

Il tempo entro il quale Vedano Servizi srl si impegna a rispondere alle richieste o ai reclami pervenuti per iscritto è il seguente espresso in giorni di calendario (decorrenti dalla data di arrivo della richiesta in Azienda):

Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione non necessita di particolari verifiche, con risposta verbale (telefonica)	2 giorni
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione necessita di particolari verifiche, con risposta scritta	15 giorni

Per reclami che coinvolgono la continuità dei servizi o la sicurezza degli impianti l'intervento è immediato e garantito dal servizio di reperibilità aziendale.

5.3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.3.1. Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli ed a verifiche.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione agli utenti

La fatturazione è differente a seconda delle sotto riportate tipologie di utenza:

Tipo di utenza	Periodicità fatturazione	Modalità di rilevazione consumi	Modalità svolgimento del procedimento di fatturazione
Tutte utenze	Semestrale	1 lettura diretta 1 lettura stimata	Tramite bolletta sulla base del consumo
Impianti Antincendio	Annuale	quota fissa in base al numero bocchette o idranti	Tramite bolletta sulla base delle bocchette o idranti

In caso di inaccessibilità del Contatore, l'utente può comunicare i propri consumi secondo le seguenti modalità:

- mediante apposita cartolina lasciata dall'addetto
- a mezzo telefono;
- a mezzo fax;
- mediante lettera
- mediante comunicazione verbale all'Ufficio.
- mediante e-mail
- mediante appuntamento per la lettura da parte dei nostri addetti.

5.3.2. Rettifiche di fatturazione (errori di fatturazione)

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. L'ufficio commerciale Vedano servizi srl provvedono alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'Utente e riscontrato come tale, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata e la restituzione del maggiore importo versato avviene entro 60 giorni di calendario decorrenti dalla comunicazione da parte dell'Utente salvo situazioni richiedenti verifiche tecniche particolari che non consentano il rispetto del predetto termine; in tal caso Vedano servizi srl provvederà a comunicare all'utente il nuovo termine.

5.3.3. Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. Prima di sospendere il servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- trasmissione all'utente moroso, dopo 30 giorni dalla scadenza, di lettera avviso di mancato pagamento (sollecito pagamento) con indicazione dell'importo scoperto e invito al pagamento entro il termine indicato;
- invio all'utente moroso, dopo 60 giorni dall'invio del sollecito, di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio

Per evitare la sospensione della fornitura l'utente deve procedere al pagamento nei modi e nei termini prescritti dalle comunicazioni.

Dopo la sospensione della fornitura la stessa verrà riattivata solo a seguito del pagamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio nonché del pagamento dell'integrazione del deposito cauzionale.

La riattivazione avverrà entro i tre giorni lavorativi successivi all'avvenuto pagamento.

5.3.4. Verifica del contatore

Vedano Servizi srl confronta le singole letture effettuate con i valori storici memorizzati per l'utente per rilevare eventuali consumi anomali. In questi casi provvedono a programmare una seconda lettura per confermare o correggere la prima lettura.

L'Utente ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura in contraddittorio con i tecnici aziendali secondo le seguenti condizioni e modalità:

- mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore;
- entro 2 giorni si provvederà a concordare con l'utente la data del sopralluogo che comunque avverrà entro 5 giorni dalla data di richiesta dell'utente stesso;

La verifica presso l'utente, alla quale lo stesso o un suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore. Data la tipologia degli apparecchi di misura acqua la verifica fiscale della corretta misurazione è possibile solo al banco di prova mediante idonee apparecchiature e strumentazione; pertanto il contatore viene sostituito ed inviato al banco prova.

Le procedure di verifica sono previste dal Contratto di somministrazione e dal Regolamento di fornitura dell'acqua potabile; i tempi necessari per le verifiche saranno comunicati in seguito agli accordi con la ditta verificatrice.

I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati (considerando i consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti) verranno comunicati all'utente mediante lettera secondo modalità conformi al contratto ed al regolamento sopra menzionati. Se la misura della portata nominale risulta compresa entro i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti per i misuratori di acqua, le spese sono a carico dell'Utente.

In caso contrario le spese saranno a carico della Vedano Servizi srl che provvederanno all'emissione dei corrispondenti accrediti.

5.3.5. Verifica delle pressioni

L'utente può richiedere la verifica della pressione delle reti acqua nei pressi del punto di consegna, indicando i malfunzionamenti riscontrati.

La verifica, alla quale l'utente ha la facoltà di presenziare (direttamente o tramite un suo delegato), viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'utente, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente la verifica viene fatta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della predetta richiesta.

5.4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO E SOSPENSIONI PROGRAMMATE

5.4.1. Continuità del servizio

Vedano servizi srl gestisce i servizi di distribuzione acqua potabile in maniera continua, regolare e senza interruzioni; a garanzia della continuità del servizio utilizza le soluzioni tecniche ed organizzative di seguito descritte:

- impiega reti di distribuzione prevalentemente magliate, che consentono di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto
- dispone di un sistema di erogazione da più punti per garantire la continuità di esercizio entro limiti prestabiliti;

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia della sicurezza e della qualità del servizio.

5.4.2. Tempi di preavviso

Quando occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implicino necessariamente la sospensione dell'erogazione l'azienda provvederà a preavvertire gli utenti normalmente con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo, con le seguenti modalità, in funzione anche del numero di utenti interessati dalla sospensione:

- appositi avvisi presso le utenze;
- appositi avvisi presso le vie interessate;
- eventuale informazione sul sito internet

5.4.3. Durata della sospensione

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti non sono superiori a 12 ore.

5.5. SICUREZZA DEL SERVIZIO

5.5.1. Sicurezza del servizio - Reperibilità o pronto intervento

Vedano servizi srl dispone di un servizio di reperibilità che assicura la possibilità di intervento tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.

In particolare il servizio di reperibilità è attivo nei giorni feriali fuori dall'orario di lavoro e nei giorni festivi 24 ore su 24 con chiamata telefonica al numero 0332 404091 - 345 2516333 .

Per particolari interventi in reperibilità ed urgenti sulla sede stradale, che necessitino di scavi e/o ripristini, in caso di lavori urgenti che coinvolgono la sicurezza, Vedano servizi srl si avvale di un'impresa reperibile 24 ore su 24.

In caso di situazioni di pericolo viene garantito un primo intervento immediato, coincidente con il tempo di trasferimento sul posto e compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso; qualora l'intervento non sia immediato i tecnici provvedono a dare istruzioni comportamentali agli utenti.

In caso di guasto ai contatori o ad altre apparecchiature di proprietà poste fuori terra, il tempo massimo di intervento corrisponde ad 1 giornata lavorativa a partire dalla chiamata; in caso di interventi a seguito di guasti su impianti interrati o su tubazioni stradali il tempo massimo di intervento è di 2 giorni lavorativi.

I tempi sopra indicati sono da considerarsi al netto di quelli eventualmente necessari al rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi, alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente, nonché di qualsiasi causa non dipendente da Vedano servizi srl, incluse condizioni climatiche o gravi imprevisti in grado di condizionare i lavori.

Per quanto concerne la qualità dell'acqua, Vedano Servizi srl fa eseguire circa 40 campionamenti annuali presso pozzi, serbatoi e punti rete per la determinazione dei parametri qualitativi delle acque distribuite; questi controlli vengono eseguiti dai campionamenti da parte della ASL e da un laboratorio di analisi incaricato; ed in funzione della qualità dell'acqua estratta dalle diverse fonti di approvvigionamento installa impianti di trattamento.

5.5.2. Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe di acqua

vedano servizi, sulla base di piani di intervento, svolge un servizio di “ricerca perdite programmata” attuato anche tramite ditte esterne specializzate con automezzi dotati di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare da fuori terra eventuali fughe non manifeste in superficie.

5.5.3. Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità di acqua dovuta a fenomeni naturali o antropici, l’utenza viene informata tempestivamente, segnalando (previo accordo col Comune) le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

6. INFORMAZIONI ALL’UTENTE

Allo scopo di fornire agli utenti una informazione costante su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- informazioni dirette o telefoniche presso l’Ufficio vengono fornite informazioni relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi (documenti necessari per l’espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, possibili scelte contrattuali). Vengono inoltre fornite le seguenti informazioni:
 - _ sui contratti in vigore
 - _ sui consumi fatturati
 - _ sul meccanismo di composizione e variazione delle tariffe
 - _ sulle procedure di pagamento delle bollette
 - _ sulle modalità di lettura contatori
- comunicazioni mediante sito internet di emittenti locali e/o comunicazioni mediante stampa sono finalizzate a fornire informazioni circa eventuali attività, notizie ed eventi che è necessario divulgare con la massima tempestività.
- eventuale comunicazione diretta all’utente

Inoltre, su richiesta degli utenti, vengono forniti dati relativi alle caratteristiche dell’acqua distribuita.

7. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta del Servizio può essere segnalata all’Ufficio Commerciale della Vedano Servizi srl, con cui l’utente potrà interloquire fornendo gli estremi in suo possesso affinché l’ufficio possa procedere alle verifiche necessarie.

Alle richieste verrà data risposta nei tempi massimi stabiliti nella procedura di reclamo.

8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

Vedano servizi srl si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Tale rapporto viene trasmesso alle autorità competenti e reso disponibile per le associazioni dei consumatori.

9. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Vedano Servizi srl consegna agli utenti il Contratto di Somministrazione acqua potabile, a richiesta si fornisce il Regolamento di fornitura dell’acqua potabile, la presente Carta del Servizio Acqua, e consigli circa un corretto utilizzo dell’acqua.

Eventuali ulteriori informazioni in merito potranno essere richieste all’Ufficio

10. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il mancato rispetto dei termini previsti dà diritto all’Utente ad un rimborso pari al10% degli importi pagati.

Tali importi possono essere corrisposti solo a seguito di espressa, formale e documentata richiesta dall’Utente stesso.

Tale richiesta deve essere corredata dalle informazioni e dai documenti che possono servire a Vedano servizi srl per la ricostruzione e l’accertamento dell’accaduto, e deve essere inviata per iscritto entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Allo scopo fa fede la data di spedizione (data del timbro postale o del protocollo aziendale in caso di recapito diretto).

Qualora la richiesta venga riconosciuta valida, il rimborso verrà accreditato sulla prima bolletta utile. Nessun rimborso sarà dovuto da Vedano Servizi srl se il mancato rispetto dei tempi è dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento;
- mancato rilascio di autorizzazione e/o permessi da parte di terzi;
- mancata esecuzione dei lavori di competenza dell'utente;
- mancata conformità dell'impianto di utilizzazione acqua dell'utente alle disposizioni di legge in tema di sicurezza (mancata consegna delle certificazioni di legge);
- emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi di allacciamento delle utenze.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUA

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente "Carta del Servizio Acqua" tramite gli strumenti informativi indicati al punto 6 "informazione agli utenti".

Gli standard sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'autorità pubblica.

12. RIEPILOGO DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITA'

Tempo di preventivazione (in giorni lavorativi)

Intervento	Tempo
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo	5 giorni
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente con necessità di sopralluogo	7 giorni
Preventivo per spostamento contatore acqua	10 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che non richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	10 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	Determinato in relazione alla complessità dell'intervento

Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza

Intervento	Tempo Massimo
Manutenzione su predisposizione esistente (posa contatore)	7 giorni
Per operazioni che non richiedono opere di scavo	10 giorni
Per operazioni che richiedono opere di scavo	20 giorni
Per operazioni su colonne montanti e per trasformazione impianti (spostamenti contatori)	I tempi verranno concordati di volta in volta sulla base del coordinamento tra lavori di pertinenza dell'Utente e lavori di competenza Vedano Servizi srl

Tempi di attivazione / riattivazione fornitura

Intervento	Tempo
Subentri contestuali	Nella stessa giornata (immediato)
Riapertura o riattivazione del contatore, a seguito del subentro, differito	5 giorni
Nuova fornitura con punto presa già disponibile ed a norma	7 giorni

Tempi per la cessazione della fornitura

Intervento	Tempo
Tempo per la cessazione (a condizione che il contatore sia accessibile)	5 giorni

Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo medio di attesa agli sportelli su base annua è di 15 minuti.

Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti

Intervento	Tempo
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione non necessita di particolari verifiche, con risposta verbale (telefonica)	2 giorni
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione necessita di particolari verifiche, con risposta scritta	15 giorni

Se la complessità della richiesta o del reclamo non consente il rispetto dei tempi sopra riportati, la Vedano servizi srl informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica relativa alla sua richiesta o al reclamo. In tali casi si provvede comunque ad una prima risposta entro i termini stabiliti

Rettifiche di fatturazione

- restituzione del maggior importo con la bollettazione seguente
- restituzione con assegno

Verifica del contatore

Verifica del funzionamento entro 5 giorni dalla richiesta

Verifica delle pressioni

Intervento	Tempo
In caso di accessibilità del punto di consegna	5 giorni dalla richiesta
In caso di necessità di presenza del cliente	10 giorni dalla richiesta

Tempi di preavviso

Il tempo di preavviso da parte dell'Azienda per sospendere la fornitura d'acque è di almeno 2 giorni lavorativi (ridotti a 1 giorno lavorativo per sospensioni interessanti un numero limitato di utenti).

Durata della sospensione

La sospensione della fornitura è quantificata in un tempo massimo di 12 ore.

13. REQUISITI MINIMI GARANTITI PER IL SERVIZIO ACQUA

Vedano servizi srl si impegna ad assicurare alle utenze acqua i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 Marzo 1996.

Vengono garantite, per le utenze domestiche, le seguenti caratteristiche:

- Livelli minimi
 - Dotazione pro capite giornaliera non inferiore a 150 l / abitante / giorno (volume attingibile dall'utente nelle 24 ore)

- Portata minima erogata non inferiore a 0,1 l/s per ogni unità abitativa
 - Carico massimo riferito al punto di consegna (rapportato al piano stradale) di 70 metri (salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza)
 - Carico idraulico minimo di 20 metri misurato al punto di consegna (salvo casi particolari definiti con gli utenti all'atto della sottoscrizione del contratto)
- Continuità del servizio
 - Servizio effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata
 - Reperibilità 24 ore su 24
 - Controllo dell'evoluzione qualitativa e quantitativa delle fonti di approvvigionamento
 - Servizio telefonico per la segnalazione guasti attivo 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno

14. SICUREZZA DEL SERVIZIO

14.1. Reperibilità e Pronto Intervento

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità e pronto intervento per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche. L'accesso a tale servizio avviene per mezzo di centralino telefonico.

14.2. Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza, Vedano servizi srl valuta il livello di criticità/pericolosità della situazione ed interviene di conseguenza. L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuato dal personale aziendale dopo aver valutato attentamente i dati forniti dal cliente. L'incaricato aziendale comunica sempre al richiedente il livello attribuito alla richiesta e il tempo massimo di primo intervento.

15. COME VERIFICARE LA NOSTRA QUALITA'

Vedano Servizi si impegna a rispettare si agli standard generali precedentemente descritti.

I giorni festivi infrasettimanali saranno aggiunti al tempo massimo garantito.

PARERI DI COMPETENZA

Regolarità Contabile

Ai sensi dell'art. 49, comma 1, del *D.L.vo 18 agosto 2000 n.267*, il sottoscritto Responsabile del Servizio Finanziario esprime parere FAVOREVOLE all'adozione della delibera in oggetto.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO
Fto

Regolarità Tecnica

Ai sensi dell'art. 49, comma 1, del *D.L.vo 18 agosto 2000 n.267*, il sottoscritto Responsabile di Servizio esprime parere FAVOREVOLE all'adozione della delibera in oggetto.

IL RESPONSABILE DI SERVIZIO
Fto DANIELE ALDEGHERI

Visto di conformità all'ordinamento giuridico

Ai sensi dell'art. 63/bis dello Statuto Comunale, il sottoscritto Segretario Comunale attesta che la presente delibera risulta essere conforme all'ordinamento giuridico.

IL SEGRETARIO COMUNALE
Fto GABRIELLA DI GIROLAMO

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto come segue.

IL PRESIDENTE
Fto ENRICO BAROFFIO

IL SEGRETARIO COMUNALE
Fto GABRIELLA DI GIROLAMO

PUBBLICAZIONE

Copia della presente viene affissa all'albo pretorio dell'Ente in data odierna e vi rimarrà ininterrottamente per 15 giorni consecutivi fino al

Lì,

IL SEGRETARIO COMUNALE
Fto GABRIELLA DI GIROLAMO

COMUNICAZIONE AI CAPIGRUPPO CONSILIARI

Si dà atto che dell'adozione della presente deliberazione è stata data comunicazione ai capigruppo consiliari, oggi giorno di pubblicazione, tramite invio di apposito elenco ai sensi dell'art. 125 del *D.L.vo 18 agosto 2000 n.267*.

IL SEGRETARIO COMUNALE
Fto GABRIELLA DI GIROLAMO

Copia conforme all'originale in carta libera per uso amministrativo.

Lì

IL SEGRETARIO COMUNALE
GABRIELLA DI GIROLAMO

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

- Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata nelle forme di legge all'albo pretorio del Comune senza riportare, nei primi dieci giorni di pubblicazione, denunce di vizi di legittimità o competenza, per cui la stessa è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.L.vo 18 agosto 2000 n.267, il
- Si certifica che la presente deliberazione in data **...27/05/2010...** è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D.L.vo 18 agosto 2000 n.267.

Lì,

IL SEGRETARIO COMUNALE
Fto GABRIELLA DI GIROLAMO