

Carta
del
Servizio
Idrico
per la distribuzione
di acqua potabile



COMUNE DI TERNO D'ISOLA

PREMESSA

La carta del Servizio Idrico è stata redatta in base alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del luglio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in seguito aggiornata in base allo schema di riferimento pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 1° giugno 1999 a cura del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il Comune di Terno d'Isola ha elaborato la "Carta del Servizio Idrico" sottolineando l'attenzione alle necessità della cittadinanza fornendo degli indicatori della qualità del servizio, distinti tra indicatori generali, che caratterizzano la qualità globale del servizio erogato, e indicatori specifici, direttamente valutabili da ciascun cittadino in un'ottica di massima trasparenza.

Inoltre, per alcuni specifici indicatori è previsto un rimborso, qualora i limiti massimi dichiarati non siano rispettati dal Comune.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Gli standard di erogazione del servizio, stabiliti nella presente Carta del Servizio Idrico, sono da considerarsi validi in condizioni di esercizio normali, escludendo situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, sia naturali sia causati da terzi.

In caso di revisione dei principi o degli standard il Comune si impegna ad aggiornare la Carta del Servizio Idrico e a darne la dovuta informazione e diffusione.

La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione al cittadino al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

DESCRIZIONE DEL TERRITORIO

Collocazione geografica

Il comune di Terno d'Isola, situato ad ovest del capoluogo di provincia, Bergamo, confina, in senso orario, con i comuni di Carvico, Mapello, Presezzo, Bonate Sopra, Chignolo d'Isola e Calusco d'Adda; il suo territorio si estende per circa 4 km² lungo le sponde del torrente Buliga, dal quale viene diviso, con andamento nord-sud, in due parti all'incirca uguali.

La popolazione attuale (novembre 2001) ammonta ad oltre 4.900 abitanti, mentre per il futuro è previsto un massimo di circa 7.160 unità. La maggioranza degli insediamenti civili e tutti i servizi sociali ed amministrativi sono distribuiti nell'area avente come limite, a nord, la ferrovia e, ad ovest, il torrente Buliga, ed andamento essenzialmente pianeggiante, con quota variabile tra 220 e 230 m s.l.m.; a ridosso dei confini di nord-est e sud-est sono inoltre presenti numerosi insediamenti civili che, pur appartenendo territorialmente ai comuni di Mapello, Presezzo e Bonate Sopra, gravitano, almeno per quanto riguarda l'alimentazione idrica, sul comune di Terno d'Isola.

Attività industriali

Le principali attività industriali sono invece collocate nelle zone più periferiche, a nord-est e nord-ovest, praticamente tutte a monte della ferrovia, con esclusione della Acciaitubi che si trova a sud della stessa: la prima zona, con quota pari a circa 230 m s.l.m., ha andamento essenzialmente pianeggiante, e vede la rilevante presenza della Acciaitubi e della FBM, entrambe con alimentazione per usi produttivi tramite pozzo proprio, mentre la seconda, situata su di un pianoro posto a quota variabile tra 250 e 260 m s.l.m., oltre ad ospitare già diverse ditte (Tenotex, Co.Me.Te., Cosberg, Valli & Colombo, ecc.), è destinata, secondo i vigenti strumenti urbanistici, ai nuovi insediamenti industriali ed artigianali.

INTRODUZIONE

Provenienza delle acque

Il Comune di Terno d'Isola gestisce in proprio i servizi di acquedotto e di fognatura, in quanto il servizio di depurazione viene demandato al Consorzio Intercomunale dell'Isola per il quale il Comune si occupa della riscossione della quota tariffaria.

Per soddisfare il proprio fabbisogno idrico il Comune attinge sia dall'Acquedotto della Pianura Bergamasca (A.P.B.) che da due pozzi presenti sul proprio territorio, denominati rispettivamente "grande" e "piccolo" ed è dotato di un serbatoio di accumulo e compenso da 750 mc, da cui cinque pompe rilanciano l'acqua verso le utenze; stante la vicinanza al confine di alcuni insediamenti residenziali dei comuni di Mapello, Presezzo e Bonate Sopra, l'acquedotto comunale di Terno d'Isola alimenta anche tali utenze.

I dati più significativi del servizio relativi all'esercizio 2000

abitanti serviti: n° 4.900

superficie totale servita: km² 4

sviluppo sistemi di adduzione e distribuzione: km 24.600

utenze: n° 1137

acqua potabile erogata: m³/anno 534.927

Informazioni sulle caratteristiche dell'acqua

Il Comune garantisce che l'acqua distribuita sia conforme ai requisiti di qualità stabiliti dal D.P.R. 24/05/1988 n°236, operando affinché i parametri che ne definiscono la potabilità siano ben al di sotto dei limiti massimi consentiti e tendano ai valori guida ottimali indicati dalla normativa vigente.

A questo scopo l'acqua viene costantemente controllata, dai tecnici degli enti preposti, che eseguono annualmente 6 controlli sulla rete di distribuzione ed esaminano circa 252 parametri chimici e 22 parametri biologici.

Contenuti
della Carta
del servizio
idrico

La Carta del Servizio Idrico dichiara gli impegni assunti dal Comune per il soddisfacimento delle necessità dei cittadini nonché il rispetto di molti altri fattori, quali la qualità e l'efficienza delle prestazioni, il miglioramento continuo dei servizi resi e l'attenzione costante verso l'ambiente.

La Carta:

- definisce i principi generali e i criteri per la prestazione dei servizi ai Clienti;
- stabilisce gli standard di qualità, le caratteristiche dei servizi prestati e delle loro realizzazioni;
- indica le modalità e i tempi che regolano l'accesso ai Servizi;
- illustra la gestione del rapporto contrattuale;
- individua gli strumenti per garantire all'utente:
 - la costante informazione;
 - la tutela;
 - la valutazione del grado di soddisfazione;
 - il rimborso per il mancato rispetto degli impegni contrattuali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità di trattamento	È garantita l'uguaglianza di trattamento dei Clienti, a parità di condizioni impiantistico funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Laddove le condizioni ambientali e delle infrastrutture impiantistiche impongano modalità e livelli di servizio differenti, il Comune esplicita tali differenze impegnandosi nel contempo ad agire per ridurre gli aspetti svantaggiosi per le aree interessate.
Continuità	Il Comune si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, perseguendo il miglioramento degli obiettivi di efficienza ed efficacia su livelli di qualità. Qualora ciò non dovesse verificarsi, a seguito di guasti o interventi manutentivi di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del prodotto erogato, il Comune si impegna a limitare al massimo i tempi di disservizio.
Partecipazione	Viene garantita e sollecitata la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio reso dal Comune, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione sia per favorire la percezione da parte del Comune delle aspettative dell'utente. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni tecniche che lo riguardano, come è previsto dal regolamento aziendale di attuazione della Legge n° 241/90; l'utente può presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni, suggerimenti e inoltrare reclami.
Cortesia	Tutto il Personale del Comune è formato e motivato ad agire con rispetto e cortesia nei confronti degli utenti, in ogni momento del rapporto contrattuale e in ogni occasione di interazione con l'esterno.
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	Il Comune si impegna a porre grande attenzione alle modalità e ai contenuti nella trasmissione di messaggi e informazioni agli utenti, in modo da garantire la massima trasparenza e chiarezza in ogni momento.

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE

Pozzi Comunali

Sul territorio sono presenti due pozzi, destinati ad usi idropotabili, di proprietà dell'Amministrazione Comunale e denominati "grande" e "piccolo"; il primo è situato a circa 100 m ad ovest del serbatoio, il secondo è invece inglobato all'interno della struttura del serbatoio, in corrispondenza dell'intercapedine.

Dei due, solo il primo viene utilizzato continuativamente per alimentare il serbatoio, mentre il secondo, dotato a sua volta di tutti i collegamenti idraulici, viene messo in funzione periodicamente, in modo da poter avere subito disponibile la sua acqua in caso di eccezionali carenze da parte dell'altro pozzo o dell'A.P.B.

Stante il lungo tempo intercorso dalla data della costruzione dei due pozzi, scarse sono le notizie, riguardanti le loro caratteristiche, che l'Amministrazione è riuscita a reperire e fornire; quanto recuperato è comunque riportato nella seguente tabella:

	Anno costruzione	Profondità (m)		Portata disponibile (l/s)
		primo filtro	ultimo filtro	
Pozzo Grande	1964	≅ 65	≅ 134	10,6
Pozzo Piccolo	1950	≅ 64	≅ 130	4,4

In base ai consuntivi disponibili, il volume totale annuo 2000 sollevato dal pozzo è pari a circa 182.456 mc, corrispondente ad un volume medio mensile $V_{m.m.pozzi}$ e volume medio giornaliero $V_{m.g.pozzi}$ pari a:

$$V_{m.m.pozzi} = \frac{182.456}{12} \cong 15.204 \text{ mc/mese}$$

$$V_{m.g.pozzi} = \frac{182.456}{365} \cong 499.8 \text{ mc/giorno}$$

Serbatoio di accumulo

A seguito del collegamento con l'Acquedotto Pianura Bergamasca, l'amministrazione comunale si dotò di un nuovo serbatoio seminterrato, costituito da due vasche di accumulo, aventi un volume

complessivo di circa 750 mc ed un battente idrico di 3 m, un locale destinato all'impianto di sollevamento (posto a quota 240 m s.l.m.) e da vani di servizio.

Detto serbatoio costituisce il fulcro di tutta la rete idrica del comune di Terno: al suo interno sono infatti concentrati tutti i collegamenti idraulici (tubazioni in acciaio, valvolame, misuratori di portata, pompe di rilancio) per l'adduzione e la successiva erogazione di acqua.

L'alimentazione delle vasche può avvenire utilizzando entrambi i pozzi, in quanto sono posate due tubazioni Ø 100 mm e Ø 50 mm, provenienti rispettivamente dal pozzo "grande" e dal pozzo "piccolo", ognuna dotata di misuratore di portata magnetico.

In aggiunta alla portata dei pozzi, alle vasche può pervenire anche l'acqua convogliata dall' Acquedotto Pianura Bergamasca: dalla sua cameretta di consegna inizia, infatti, il collegamento con la rete comunale costituito da una tubazione Ø 150 mm in acciaio che, all'interno del serbatoio, si divide in due tronchi: il primo, un Ø 200 mm, può convogliare l'acqua direttamente verso la rete di distribuzione destinata al servizio della frazione di territorio altimetricamente più elevata; il secondo, un Ø 80 mm, invia l'acqua in esubero, rispetto alle richieste istantanee della rete, direttamente alle vasche del serbatoio, previa misura e riduzione della pressione.

Impianto di sollevamento

L'impianto di sollevamento verso la rete di distribuzione è di recente realizzazione, essendo stato completato nel settembre 2000, ed è costituito da n° 5 pompe modulari, ciascuna caratterizzata da portata di 14÷14,5 l/s e prevalenza 45 m; in questo modo l'attuale portata del giorno di massimo consumo (42 l/s) potrà essere soddisfatta mediante il funzionamento contemporaneo di n° 3 pompe. La disponibilità delle altre due permetterà una maggiore turnazione complessiva delle pompe stesse nonché la possibilità di far fronte ad emergenze dovute a consumi anomali, ad incendi o alla rottura di una pompa, nonché ai prevedibili incrementi futuri dei consumi.

Il funzionamento delle pompe è automatico e governato da un piccolo elaboratore elettronico, il quale consente di far marciare, a turno, tutte le pompe, così da consentire un'usura uniforme di tutti gli organi in movimento; la variazione del numero di giri del motore di una delle pompe (inverter) in funzione garantisce invece una pressione costante in uscita dal serbatoio, indipendentemente dalla portata erogata.

Per una maggiore igienicità e durata nel tempo dei collegamenti idraulici, all'interno della camera di manovra del serbatoio sono state utilizzate solamente tubazioni in acciaio INOX..

N° 5 pompe KSB MOVICHROM NG	Portata cad. 17 l/s	Portata tot. 85 l/s	Prevalenza 48 m	Potenza totale 75 kW
--------------------------------	------------------------	------------------------	--------------------	-------------------------

Tubazioni della rete idrica

L'acquedotto comunale, costituito da diverse maglie chiuse e alcuni rami isolati (generalmente di diametro limitato), ha origine dal serbatoio di accumulo tramite tre condotte in PEAD PN 10 provenienti dalla stazione di sollevamento: due \varnothing 250 mm per l'alimentazione della rete a servizio della porzione di territorio altimetricamente inferiore (centro ed area Carvisi) ed un \varnothing 180 mm per la restante rete.

La lunghezza complessiva della rete è pari a ~ 24,6 km, come si può vedere dalla seguente tabella, dalla quale risulta che essa è costituita per quasi il 95% da condotte in polietilene ad alta densità PEAD), generalmente del tipo PN 10 con poche eccezioni PN 16, mentre le restanti tubazioni, generalmente di minimo diametro, sono in acciaio. A titolo statistico, le tubazioni più utilizzate, ovviamente in PEAD PN 10, risultano essere quelle corrispondenti al \varnothing 110 mm, pari a circa il 17% dell'intero complesso delle tubazioni esistenti, seguite dal \varnothing 90 mm (14%) e dal \varnothing 75 mm (12%).

Per quanto riguarda le categorie di diametri, le condotte piccole ($\varnothing_i < 75$ mm) costituiscono circa il 45% della rete, quelle medie ($75 < \varnothing_i < 125$ mm) circa il 30%, mentre le principali ($\varnothing_i > 125$ mm) costituiscono solo il 25%.

La rete idrica, nel suo complesso, risulta discretamente dimensionata, soprattutto nell'area residenziale, con una serie di maglie principali concatenate, costituite da tubazioni di diametro 160 e 250 mm, interconnesse con altre di diametro inferiore, così da favorire una distribuzione ottimale delle portate, ridurre le perdite di carico e permettere comunque l'alimentazione alla maggioranza delle utenze anche nel caso di rottura di una tubazione o sua messa fuori esercizio per motivi legati alla manutenzione.

Per quanto riguarda la zona a nord-ovest, prevalentemente industriale, anche qui risultano presenti alcune maglie chiuse, costituite però da diametri decisamente inferiori rispetto alla situazione precedente ed alimentati, in forma quasi esclusiva, dal \varnothing 180 mm proveniente dal serbatoio: il limitato diametro interno delle ulteriori due condotte che collegano la zona industriale a quella residenziale consentono infatti un limitato scambio di portata tra le due zone, rendendo, di fatto, la rete idrica suddivisa in due sottoreti, quasi indipendenti tra di loro.

La rete nel suo complesso è discretamente recente, avendo la sua espansione seguito di pari passo lo sviluppo delle nuove

urbanizzazioni; sono invece di remota realizzazione buona parte delle condotte del centro storico e la tubazione posata lungo la S.P. n° 166, dal sottopasso della ferrovia all'incrocio con via Milano.

TUBAZIONI		Ø interno (mm)	Lunghezza (m)
Condotte in PEAD PN 10	Ø 50 mm	40,8	605
	Ø 63 mm	51,4	2.840
	Ø 75 mm	61,2	2.925
	Ø 90 mm	73,6	3.400
	Ø 110 mm	90,0	4.150
	Ø 125 mm	102,2	980
	Ø 140 mm	114,4	1.185
	Ø 160 mm	130,8	2.125
	Ø 180 mm	147,2	720
	Ø 200 mm	163,6	225
	Ø 250 mm	184,0	2.050
	Ø ?	---	525
Totale			21.730
Condotte in PEAD PN 16	Ø 140 mm	101,4	270
	Ø 160 mm	115,8	370
	Ø 180 mm	155	400
	Ø 200 mm	160,4	260
	Ø 250 mm	181,0	270
Totale			1.570
Condotte in acciaio	Ø 50 mm	60,3	465
	Ø 65 mm	76,1	125
	Ø 250 mm	173,0	30
	Ø ?	---	500
Totale			1120
TOTALE GENERALE			24.420

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Il Comune si impegna a fornire il servizio secondo le indicazioni dei principi fondamentali e in coerenza con standard di qualità relativi ai vari aspetti del servizio idrico e valutabili dagli utenti.

La continuità del servizio di erogazione è assicurata in condizioni normali di esercizio, in funzione delle caratteristiche tipologiche della rete e della molteplicità delle fonti di approvvigionamento.

In condizioni normali di esercizio il Comune si impegna a garantire ad ogni utente un livello minimo di servizio:

Disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante:	> 330 litri/abitante
Portata massima per unità (industriale o abitativa)	> di 25,4 litri/secondo
Pressione minima di esercizio:	2.8 bar
Pressione massima di esercizio (carico massimo)	5,5 bar

Il Comune ha definito la tempistica relativa all'avvio, alla gestione e al completamento delle pratiche contrattuali.

I tempi indicati si intendono in giorni di calendario, dai quali vanno esclusi i tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di Terzi, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti da parte dell'utente.

Nel caso i tempi dichiarati non possano essere rispettati per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Comune comunicherà tempestivamente agli interessati i nuovi termini, motivandone il rinvio.

Tempi di preventivo

Il tempo che intercorre tra l'avvio della pratica da parte dell'Utente (richiesta documentata) e la preparazione del preventivo include due momenti temporalmente distinti: il sopralluogo ed il calcolo del preventivo.

Il Comune si impegna ad effettuare i sopralluoghi entro 15 giorni dalla richiesta e a comunicare il preventivo entro 15 giorni dalla data dell'avvenuto sopralluogo.

Tempi di allacciamento

Il Comune si impegna a completare tutti i lavori necessari all'attivazione della presa (ante installazione contatore) e la messa in esercizio per l'erogazione entro 30 giorni dal pagamento del preventivo.

Qualora l'esecuzione comporti lavori di estensione o adeguamento della rete di distribuzione o richieda autorizzazioni, permessi da parte di terzi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento viene comunicato, caso per caso, all'Utente.

L'attivazione della fornitura con relativa installazione del contatore è garantita entro 15 giorni di calendario che decorrono dalla data di comunicazione, da parte del Cliente, di avere terminato i lavori di propria competenza.

La riattivazione di fornitura con relativa riapertura del rubinetto di presa è garantita entro 11 giorni dalla data di richiesta del Cliente, se non necessitano lavori di manutenzione.

La sostituzione del contatore è garantita entro 21 giorni dalla data di sottoscrizione delle variazioni contrattuali.

Tale indicazione ha valore nei casi in cui non siano necessari rifacimenti della derivazione di presa.

Tempi per la cessazione della fornitura

Il tempo massimo per disattivare la fornitura idrica con rimozione del contatore è fissato in 21 giorni dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Periodo di apertura degli sportelli

Il Comune ha attivato uno sportello per gli Utenti presso l'Ufficio Tecnico con sede in via Casolini, 7.
Gli addetti presso l'ufficio sono disponibili con competenze di ambito generale tutti i mercoledì dalle 9,30 alle 12,30, giovedì dalle 17.30 alle 19.30 e sabato dalle 8.30 alle 10.30. (Altri giorni previo appuntamento).

Differenziazione forme di pagamento

Possibilità di pagamento oneri di allacciamento per lavori:

- Presso la Tesoreria Comunale sita in via Castegnate n.1 (Banca San Paolo IMI, filiale di Terno d'Isola) previo rilascio di reversale di incasso da ritirare presso l'Ufficio Ragioneria del Comune

Possibilità di pagamento bollette per il consumo di acqua potabile:

- Presso gli Uffici Postali
- Presso la Tesoreria Comunale, Banca San Paolo IMI, filiale di Terno d'Isola sita in via Castegnate n°1
- Con addebito diretto su conto corrente bancario presso tutte le filiali San Paolo IMI e/o tutte le Banche presenti in Terno d'Isola

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 esistono facilitazioni di accesso alla sede comunale (rampa e ascensore), oppure ove possibile sarà attivato un servizio personalizzato telefonando all'Ufficio Servizi Sociali del Comune (tel. 035/4940001).

Risposta a reclami scritti

Il Comune si impegna a dare risposta alle richieste e reclami scritti degli utenti entro un tempo massimo di:

30 giorni

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fatturazione	<p>Possibilità di pagamento bollette per il consumo di acqua potabile:</p> <ul style="list-style-type: none">– Presso gli Uffici Postali– Presso la Tesoreria Comunale, Banca San Paolo IMI, filiale di Terno d'Isola sita in via Castegnate n°1– Con addebito diretto su conto corrente bancario presso tutte le filiali San Paolo IMI e/o tutte le Banche presenti in Terno d'Isola.
Rettifica di fatturazione	<p>In caso di errori di fatturazione il Comune si impegna a rimborsare il credito con l'emissione della bolletta successiva.</p> <p>In caso di ritardo nel pagamento verrà inviato un sollecito contenente il riepilogo dei dati essenziali relativi alla bolletta scaduta.</p> <p>In caso di morosità non è prevista la sospensione del servizio trattandosi di genere di prima necessità ma si procederà attraverso riscossione coattiva.</p> <p>In caso di perdite sulla rete interna alla proprietà dell'utente, quest'ultimo è tenuto a comunicare tempestivamente il guasto all'Ufficio Tecnico comunale che deve effettuare un sopralluogo per presa visione prima della riparazione della stessa.</p> <p>Il Comune contribuisce al costo della perdita per un importo pari alla metà dell'eccedenza calcolata sulla base dello storico.</p>
Verifica del contatore	<p>L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità dei contatori di misura</p> <p>La verifica è effettuata alla presenza dell'Utente, nel rispetto delle norme tecniche relative ai contatori di misura per acqua fredda.</p> <p>L'errore massimo ammesso per i contatori installati è pari al 5% del valore effettivo.</p> <p>Per errori superiori al 5% del valore effettivo il Comune rimborsa all'Utente la corrispondente quota di acqua, superiore al 5%, erroneamente fatturata, a partire dal periodo in cui è stata registrata l'errata misurazione.</p> <p>In caso di errore inferiore al 5% del valore effettivo, non si procede a rimborso e il costo della prova è addebitato all'Utente.</p> <p>La verifica dei contatori è garantita entro 15 giorni dall'avvenuta richiesta scritta da parte dell'Utente.</p>

Verifica del
livello di
pressione

In casi di carenza nell'erogazione idrica il Comune effettua, su richiesta dell'utente, la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Nel caso tale verifica non evidenzia problemi di pressione, il Comune fornisce le soluzioni tecniche che possono essere adottate sull'impianto interno al fine di risolvere i problemi di fornitura.

La verifica del livello di pressione e/o dell'impianto interno è garantita entro 15 giorni dall'avvenuta richiesta scritta da parte del Cliente.

Tempi di
preavviso per
interventi
programmati

Nel caso di manutenzioni programmate il Comune si adopera per limitare al massimo il disagio, sia per la durata dell'intervento sia per il numero di Clienti coinvolti, provvedendo anche a una informazione preventiva.

In caso di guasti è garantito un tempestivo intervento di verifica e di riparazione tramite personale specializzato.

In caso di sospensione programmata del servizio i Clienti sono preavvisati tramite l'affissione di appositi avvisi scritti.

Se l'intervento programmato è di durata inferiore a 5 ore: l'utente viene preavvisato almeno 24 ore prima.

Se il tempo previsto per l'intervento è superiore a 5 ore, l'utente viene preavvisato almeno 48 ore prima.

In caso di interventi programmati di manutenzione ordinaria sulla rete o sugli impianti è previsto un tempo massimo di sospensione del servizio di 5 ore.

Il Comune comunque opera con particolare attenzione in modo da diminuire al massimo i casi di disagio agli utenti nella fascia oraria 12.00 - 14.00.

In caso di interventi programmati di particolare rilevanza la durata della sospensione può essere superiore alle 5 ore ma, comunque, inferiore alle 12 ore.

Crisi idrica
di scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dalla gestione del servizio, il Comune, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).

Verifica del
livello di
pressione

In casi di carenza nell'erogazione idrica il Comune effettua, su richiesta dell'utente, la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Nel caso tale verifica non evidenzia problemi di pressione, il Comune fornisce le soluzioni tecniche che possono essere adottate sull'impianto interno al fine di risolvere i problemi di fornitura.

La verifica del livello di pressione e/o dell'impianto interno è garantita entro 15 giorni dall'avvenuta richiesta scritta da parte del Cliente.

Tempi di
preavviso per
interventi
programmati

Nel caso di manutenzioni programmate il Comune si adopera per limitare al massimo il disagio, sia per la durata dell'intervento sia per il numero di Clienti coinvolti, provvedendo anche a una informazione preventiva.

In caso di guasti è garantito un tempestivo intervento di verifica e di riparazione tramite personale specializzato.

In caso di sospensione programmata del servizio i Clienti sono preavvisati tramite l'affissione di appositi avvisi scritti.

Se l'intervento programmato è di durata inferiore a 5 ore: l'utente viene preavvisato almeno 24 ore prima.

Se il tempo previsto per l'intervento è superiore a 5 ore, l'utente viene preavvisato almeno 48 ore prima.

In caso di interventi programmati di manutenzione ordinaria sulla rete o sugli impianti è previsto un tempo massimo di sospensione del servizio di 5 ore.

Il Comune comunque opera con particolare attenzione in modo da diminuire al massimo i casi di disagio agli utenti nella fascia oraria 12.00 - 14.00.

In caso di interventi programmati di particolare rilevanza la durata della sospensione può essere superiore alle 5 ore ma, comunque, inferiore alle 12 ore.

Crisi idrica
di scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dalla gestione del servizio, il Comune, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Presso il Comune è operativo un ufficio di assistenza e informazione della clientela, cui si può accedere di persona, tramite sportello, o telefonicamente.

Gli utenti possono ottenere informazioni relative ai principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del servizio ed essere supportati nell'avvio delle pratiche burocratiche rivolgendosi a:

Ufficio Tecnico
via Casolini 7, Terno d'Isola –
Orario: 8.30 – 12.30
Telefono 035/4940001
Posta elettronica: tecnico@comune.terno-d-isola.bg.it

Informazioni sulle caratteristiche dell'acqua

La molteplicità delle fonti di approvvigionamento fanno sì che le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita possano non essere costanti in ogni punto della rete e nel tempo, benché sempre entro i limiti consentiti.

Per garantire la continuità del servizio e il rispetto dei parametri di potabilità dell'acqua erogata, il Comune effettua sistematicamente operazioni di pulizia e manutenzione delle condotte.

Eventuali fenomeni di acqua torbida, colorata o con alterazioni di sapore e odore possono essere conseguenti a condizioni anomale della distribuzione, a fenomeni di ristagno o a disfunzioni dei sistemi di distribuzione interna.

In ogni caso l'utente può segnalare l'evento all'Assistenza Utenti che fornirà le spiegazioni del caso o attiverà una procedura di prelievo nella zona indicata al fine di effettuare i controlli atti ad accertare la natura del problema.

Il Comune comunque per assicurare agli utenti la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, si impegna a fornire, su richiesta dell'utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrometrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unita e decimi di pH -residuo fisso a 180°C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO in base 3
- nitriti in mg/l di NO in base 2
- ammoniaca in mg/l di NH in base 4, -fluoro in micron/l di F
- cloruri in mg/l di Cl

Fatturazione e tariffe

Il Comune effettua fatturazioni semestrali; l'informazione relativa alla frequenza di fatturazione è riportata su ogni bolletta.

Composizione e variazione delle tariffe

Negli oneri connessi alla gestione dell'acquedotto devono anche essere inseriti i mutui fin d'ora accesi per la manutenzione delle reti e degli impianti esistenti, al fine di incrementare e ottimizzare le risorse idriche a disposizione.

Istituto mutuante	Finalità del finanziamento	Tasso	Periodo di ammortamento		Importo nom. iniziale	Quota capitale	Interessi
			1996	2015			
Cassa Depositi e Prestiti	costr serbatoio idrico	6,5 %	1996	2015	51.645,65	1.949,82	2.748,20
Cassa Depositi e Prestiti	opere idriche varie	6,5 %	1996	2015	154.937,07	5.725,02	8.069,22
Cassa Depositi e Prestiti	serbatoio idrico	6,5 %	1996	2015	170.430,78	5.665,15	7.984,85
Cassa Depositi e Prestiti	costruzione rete fognaria	6,5 %	1996	2015	87.897,67	2.983,95	4.205,77
Cassa Depositi e Prestiti	fognatura via Carvisi	6,5 %	1997	2016	103.291,38	3.702,12	5.807,24
Cassa depositi e Prestiti	costruzione rete fognaria	6,5 %	1996	2015	62.296,65	850,96	1.199,40
TOTALE COSTI MUTUI						29.725.012	82.209.871

Tali passività, in corso di ammortamento, gravano sia sulla gestione attuale sia su quella dei prossimi anni con un'incidenza di circa il 26 % sul totale delle spese di gestione.

Attualmente (2002) il servizio raggiunge copertura dei costi pari a circa l'85% con l'applicazione delle tariffe di seguito riportate:

TARIFFE IN VIGORE	£./mc	euro/mc
Uso domestico 0 - 90 mc	451	0,23
Uso domestico 91 - 135 mc	651	0,34
Uso domestico oltre 135 mc	787	0,41
Agricoltura/allevamento	451	0,23
Altri usi	787	0,41

TUTELA DEGLI UTENTI

Reclami

Le segnalazioni di qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente Carta del Servizio Idrico, relative al mancato rispetto degli impegni devono essere denunciati da parte degli utenti o in forma scritta o espresse di persona all'Ufficio Tecnico del Comune (per appuntamenti rivolgersi presso Ufficio Tecnico – tel. 035-4940001) entro 30 giorni dalla scadenza fissata nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente è tenuto a fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'Ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Il Comune si impegna, tramite gli uffici competenti, ad effettuare una indagine per verificare quanto segnalato e comunica l'esito dell'accertamento al cliente entro 30 giorni dalla segnalazione.

Nel caso in cui la criticità segnalata non sia ancora completamente risolta saranno indicati all'utente i tempi previsti ancora necessari.

RIMBORSI

Mancato
rispetto degli
impegni

Il Comune si impegna a rispettare quanto indicato nella presente Carta del Servizio Idrico e a riconoscere un rimborso ai cittadini che segnalino una mancata o ritardata prestazione, imputabile al Comune, relativamente agli standard seguenti:

- ritardo su rilascio preventivo:	euro 2,00/giorno
- ritardo su attivazione fornitura: (senza scavo)	euro 3,00/giorno
- ritardo su lavori di allacciamento: (con scavo)	10 % dell'importo dei lavori, con un minimo di euro 15,50 e un massimo di euro 26,00
- ritardo su riattivazione fornitura: (riapertura rubinetto di presa)	euro 3,00/giorno
- ritardo su cessazione fornitura (rimozione contatore):	euro 3,00/giorno
- ritardo su ripristino fornitura (a seguito guasti o morosità):	euro 5,00/giorno
- ritardo su verifica reclami contatori	euro 2,00/giorno

Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto d'utenza.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune di Terno d'Isola – Via Casolini, 7 – 24030 TERNO D'ISOLA (BG), entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data del protocollo).

Il risarcimento verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite bonifico bancario o tramite accredito in bolletta.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune. Qualora non sia possibile, da parte del Comune, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi, e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non potrà essere accertato il non corretto adempimento da parte del Comune e quindi non potrà essere dato corso all'applicazione delle penali.

I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà della Comune;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per l'esecuzione di opere edili da parte dell' Utente;

GLOSSARIO

Allacciamento

Parte di impianto di proprietà comunale costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'Utente.

Attacco contatore

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

Attivazione fornitura

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.

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 vengono scaricate.

Erroneo distacco

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.

Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Parametri chimico-biologici

Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

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.

Rettifica letture e consumi

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

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.

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.

APPENDICE

Normativa di riferimento Nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana di martedì 1°Giugno 1999, nel sommario si legge:

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999:

Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato.

Il documento è stato predisposto dal dipartimento della Funzione Pubblica, d'intesa con i ministeri dei Lavori Pubblici, dell'Ambiente, della Sanità e dell'Industria, Commercio e Artigianato e con la collaborazione dei rappresentanti dei gestori e dei fornitori del servizio idrico.

Lo schema è lo strumento attraverso il quale la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici - riceve una traduzione settoriale, al fine di favorire l'adozione della Carta dei Servizi da parte dei Gestori del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione).

Lo schema si inserisce in un quadro normativo di settore, quello del Servizio Idrico, molto complesso, che ha subito di recente grandi cambiamenti (ancora non giunti a compimento) e per il quale si annunciano ulteriori evoluzioni.

Il corpo normativo fondamentale è rappresentato:

- dal Testo Unico sulle opere idrauliche T.V. n. 523 del 1904;
- dal Testo Unico sulle acque T.V. n. 1775 del 1933;
- dalla Legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano Generale degli Acquedotti;
- dal DPR 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle regioni ed alle province autonome;
- dalla Legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall'inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti;

- dalla Legge n. 349 dell'8 luglio 1986, di istituzione del ministero dell'Ambiente;
- dalla Legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo, che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di Bacino e il potenziamento dei servizi tecnici nazionali;
- dalla Legge 8 giugno 1990, n. 142 e succ. mod. e integr., riguardante l'ordinamento delle Autonomie Locali (OAL);
- dalla Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (A.N.P.A.);
- dalla Legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante Disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria Legge di riforma e di riordino dell'intero settore.
- dal Dpcm 4 marzo 1996, Disposizioni in materia di risorse idriche sulla Qualità dei Servizi Pubblici al Decreto Legislativo n. 286 del 30 Luglio 1999 (Art. 11)

Esistono, inoltre, numerose disposizioni (soprattutto derivanti dall'attuazione di Direttive Comunitarie) relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti.

E' comunque la Legge 5 gennaio 1994, n. 36 - cd. legge Galli - (e la successiva normativa di applicazione) ad avere i maggiori punti di contatto con lo schema, disciplinando gli aspetti rilevanti della qualità del servizio.

