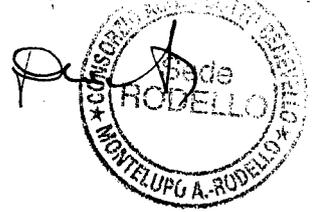


CONSORZIO ACQUEDOTTO
BENEVELLO - MONTELUPO A. - RODELLO

Con sede in Rodello

Comune di RODELLO - CN
Prot. N. 22
20 GEN 2015
Tit. VI Classe 8
UOR CC

PER COPIA CONFORME



VERBALE DI DELIBERA N. 1/C

OGGETTO: APPROVAZIONE "CARTA DEI SERVIZI"

L'anno DOEMILAQUINDICI addì DICIANNOVE del mese di GENNAIO alle ore 21,30 nella sede del Consorzio previo esaurimento delle formalità prescritte vennero per oggi convocati i membri del Consiglio di Amministrazione.

	Presenti	Assenti
COMUNE DI BENEVELLO <u>RAPALINO MAURO</u>	X	
COMUNE DI MONTELUPO ALBESE <u>DESTEFANIS MARILENA</u>	X	
COMUNE DI RODELLO <u>ALEDDA FRANCO</u>	X	

Con l'assistenza del Segretario sig. Drocco Franco.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il signor RAPALINO MAURO,
nella sua qualità di Presidente Dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto suindicato.

Il presente verbale è in corso
di pubblicazione all'Albo Pre-
torio del Comune per 15
giorni consecutivi e cioè
dal 20/01/2015
al 04/02/2015

Il Segretario



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

- Vista la deliberazione n°577/2014 del 20/11/2014 (allegato D) dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) che ha disposto nei confronti dei comuni che gestiscono il servizio idrico, sprovvisti della "Carta dei Servizi," un "blocco delle tariffe" ed un eventuale applicazione di sanzioni;
- Constatato che i Comuni di Benevello, Montelupo Albese e Rodello erano sprovvisti della "Carta dei Servizi";
- Visti e valutati i contenuti della "Carta dei Servizi" redatta dal Consorzio Acquedotto in data 15/01/2015 in nome e per conto dei tre Comuni Consorziati;
- Sentito il parere favorevole del Segretario ai sensi dell'art. 53, Legge 142/90;
- Ad unanimità di voti legalmente espressi;

DELIBERA

- Di approvare ed adottare la "Carta dei Servizi" che si allega quale parte integrante della presente Delibera;
- Di inviare la presente "Carta dei Servizi" alle Autorità competenti.

Con successiva ed unanime votazione si dichiara la presente immediatamente esecutiva.

Data lettura del presente verbale viene approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE.

Polim. T. M.



Il Segretario

[Signature]

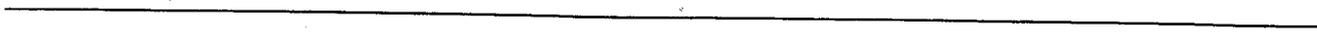
Alessandro T. M.

Rav. Luca D. T. M.



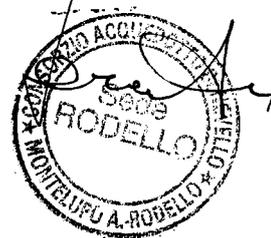
I Membri

.....
.....
.....
.....
.....
.....



CONSORZIO ACQUEDOTTO
BENEVELLO – MONTELUPO ALBESE - RODELLO

PER COPIA CONFORME



CARTA DEI SERVIZI

Rodello, 15.01.2015

Adottata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n°1/C del 19/01/2015.

CAPITOLO 1

PRESENTAZIONE

Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello gestisce il Servizio acquedotto in nome e per conto dei Comuni di Benevello, Montelupo Albese e Rodello.

L'obiettivo primario del Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello è la soddisfazione dei bisogni dell'utente che viene visto come cliente. Nell'erogazione del servizio il Consorzio segue i principi che sono stati indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29/04/1999 e le disposizioni impartite dall'A.T.O e dall'Autorità Garante di riferimento.

ASPETTI GENERALI

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto gli aspetti contenuti in essa si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura.

Oggetto della carta sono i servizi di acquedotto.

La Carta dei Servizi si prefigge il raggiungimento del miglioramento della qualità dei servizi forniti e del rapporto con gli Utenti.

La Carta per il servizio acquedotto si riferisce ai seguenti usi:

uso civile domestico;

uso allevamento rurale;

ogni altro uso previsto o inserito in futuro.

CORTESIA

- Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello garantisce rapporti con l'utenza improntati alla cortesia formando il proprio personale in modo adeguato.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza ed di efficacia del servizio nel rispetto della razionale utilizzazione delle risorse anche adottando opportune soluzioni tecnologiche, compatibili con le dimensioni e le relative potenzialità del Consorzio.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello garantisce chiarezza nei rapporti con l'Utenza e nella scelta degli strumenti da adottare.

CAPITOLO 2

STRUMENTI

Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello garantisce gli strumenti di applicazione della presente Carta con l'impegno di offrire un servizio rispondente alle esigenze del cliente.

SERVIZIO EROGATO

Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello si propone di erogare ai propri clienti un servizio soddisfacente, assicurando diverse dotazioni giornaliere per le diverse esigenze di utilizzo.

Servizio assicurato per uso domestico

- dotazione giornaliera pro capite > 150 l/ab/giorno
- portata minima erogata al punto di consegna 0,10 l/sec.

CAPITOLO 3

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Ai fini della tutela dell'igiene e della salute pubblica l'approvvigionamento idrico dal pubblico acquedotto è obbligatorio per tutti gli immobili destinati a civile abitazione, ad esercizi pubblici, ad attività commerciali, artigianali, per la lavorazione e la vendita di generi alimentari, sostanze destinate comunque al consumo nelle zone servite dall'acquedotto. I tempi relativi alle prestazioni qui di seguito indicati devono considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni e/o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente o di terzi. La derogabilità dei tempi può avvenire solamente a seguito di specifici accordi con l'utente. Se non diversamente specificato i tempi sono indicati in giorni di calendario. Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello non è vincolato in situazioni ambientali particolari o di documentata eccezionalità: situazioni in cui si adopererà per comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine.

Tempo di preventivazione

E' il tempo massimo che intercorre tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo può essere ritirato dal richiedente:

- per i casi in cui non è necessario sopralluogo o la verifica sulla rete di distribuzione: 8 giorni
- per i casi in cui sia necessario sopralluogo, verifiche o rilievi sulla rete di distribuzione: 15 giorni

Tempo di esecuzione di allacciamento di nuova utenza idrica

E' il tempo massimo tra la data del versamento della quota a carico dell'utente e la possibilità di esecuzione dell'allaccio, escluse eventuali autorizzazioni di terzi.

Premesso che i lavori di realizzazione dell'allaccio, dalla condotta principale all'utenza

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli del Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello gli utenti possono ricevere informazioni ed espletare le pratiche di:

- stipula, disdetta e voltura contratti;
- richiesta e ritiro di duplicati bollette;
- richiesta di interventi, preventivi.

Segretario Consorzio:

Alba – Via Ognissanti, 32

c/o Studio Geom. Franco Drocco: da Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.

Svolgimento di pratiche telefonicamente, per corrispondenza, posta elettronica

Le pratiche qui di seguito elencate possono essere eseguite:

- telefonicamente al n. 0173/441387 dal Lunedì al Venerdì negli orari di cui prima:
 - richiesta di informazioni;
 - reclamo;
 - segnalazione guasti;
 - comunicazione letture.
- con posta elettronica all'indirizzo: acquedotto.bmr@gmail.com
 - richiesta di cambio dell'indirizzo di recapito della fattura/bolletta;
 - richiesta di informazioni;
 - richiesta di sopralluogo per spostamento contatori;
 - reclamo;
 - richiesta di verifica dei contatori;
 - auto lettura del contatore;

concordati dal Lunedì al Venerdì nell'orario di lavoro. Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello si impegna a contattare gli utenti che abbiano richiesto un appuntamento e a formulare una proposta per la fissazione dello stesso entro 5 giorni dalla richiesta salvo diverse indicazioni da parte dell'utente.

Per gli appuntamenti concordati, il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello si impegna al loro rispetto chiedendo per quelli fissati al domicilio del cliente o in cantiere una disponibilità non superiore alle 2 ore, mattino o pomeriggio.

Tempi di attesa agli sportelli

Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello assicura agli utenti che allo sportello il tempo di attesa medio è di 5 minuti.

Risposta alle richieste scritte degli utenti

Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro:

- 15 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne
- 30 giorni se la risposta richiede verifiche esterne

Tale tempo decorre dall'arrivo della richiesta dell'utente.

Risposta ai reclami scritti

Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro:

- 20 giorni se la risposta non richiede verifiche esterne
- 30 giorni se la risposta richiede verifiche esterne

Tale tempo decorre dall'arrivo della richiesta dell'utente. Se la complessità del reclamo non consente la risposta entro i tempi prefissati, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e fisserà un nuovo termine.

Verifica del contatore

Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello si impegna alla verifica del corretto funzionamento del contatore.

Qualora dalla verifica si riscontri che il contatore non rispetti le tolleranze stabilite nei regolamenti, il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello provvederà alla sostituzione del contatore a carico dell'utente.

Accessibilità al contatore

Il personale del Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello, previo accordo sulla tempistica con il cliente, ha la facoltà di accedere al contatore ubicato nella proprietà dell'utente.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Continuità e servizio di emergenza

Il Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello gestisce le reti di distribuzione dell'acquedotto ed eroga acqua senza interruzioni e nella quantità prevista 24 ore su 24 per 365 giorni/anno, salvo i casi di riparazione e di manutenzione delle reti e degli impianti. Tali manutenzioni avranno di norma carattere settoriale così da limitare al minimo necessario i tempi di disservizio.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Il tempo minimo di preavviso all'utenza per interventi programmati è di 8 ore e le modalità di informazione possono essere:

- Comunicazioni personali, se l'interruzione riguarda singoli edifici unifamiliari;
- Affissione di avvisi, se l'interruzione riguarda un condominio od un isolato;
- Affissioni diffuse e capillari, comunicati stampa, se l'interruzione riguarda aree più ampie.

Durata massima delle sospensioni programmate

CONSORZIO ACQUEDOTTO BENEVELLO – MONTELUPO ALBESE – RODELLO

- Tramite fax al n°0173/362953
- Posta ordinaria/raccomandata: c/o la sede del Consorzio cioè:
Consorzio Acquedotto Benevello – Montelupo Albese – Rodello
c/o Municipio di Rodello
Piazza Comunale, 6
12050 Rodello (CN)
- Tramite posta elettronica all'indirizzo acquedotto.bmr@gmail.com

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni in suo possesso per agevolare e velocizzare la risoluzione del problema segnalato e permettere una risposta scritta che avverrà entro 30 giorni.