

COOPERATIVA ACQUA POTABILE DI BIENCA SCRL

Via Peronetto, 42 10010 Chiaverano To
tel. 327 88 18 992
e-mail: info@acquabienca.it

Ultimo aggiornamento:
Delibera CdA: 10/02/2021

CARTA DEI SERVIZI

SOCIETA' COOPERATIVA ACQUA POTABILE DI BIENCA SCRL

Carta dei servizi di erogazione di acqua potabile

INDICE

- 1.Premessa
- 2.L'azienda ed il servizio
- 3.Principi base del servizio idrico
- 4.Impegni e standard di qualità
- 5.Informazioni all'utenza
- 6.La tutela

1 PREMESSA

La Cooperativa Acqua Potabile di Bienca ha predisposto la seguente Carta dei Servizi rivolta ai propri utenti sulla base dei vigenti disposti di legge inerenti la qualità del servizio idrico.

Con la Carta dei Servizi s'intendono individuare i principi per l'erogazione del servizio stabilendo criteri di qualità per le prestazioni aziendali.

La Carta dei Servizi fa riferimento ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico
- uso civile non domestico
- altri usi (settore agricolo e terziario con l'esclusione di quello produttivo)

In questa Carta è indicato come l'utente può accedere al servizio individuando i tempi e le modalità con i quali vengono gestiti i rapporti di fornitura.

2 L'AZIENDA ED IL SERVIZIO

La Cooperativa Acqua Potabile di Bienca è stata costituita il 19.12.1962 per costruire l'acquedotto della Frazione di Bienca, l'impianto venne completato nell'anno 1965.

Da allora la Cooperativa svolge attività di costruzione, gestione e manutenzione di impianti di derivazione e distribuzione di acqua potabile per usi domestici, igienico sanitari, agricolo, industriale e servizio antincendio, e provvede alla fornitura di acqua potabile ai propri soci.

3 PRINCIPI E NORME PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO.

L'aspirante socio dovrà uniformarsi a quanto segue:

- A) La concessione di fornitura di acqua potabile è data a tutti coloro che ne facciano richiesta, i quali dovranno associarsi e osservare tutte le regole dello Statuto, del regolamento del Socio e della presente carta dei servizi; Il Consiglio di Amministrazione può non accogliere la domanda di ammissione di nuovi soci qualora la località, per la quale è richiesta l'installazione del contatore, non è percorsa dalla tubatura principale, in questo caso il richiedente, sempre quando l'Amministrazione creda di farne concessione, dovrà sostenere le spese di tutte le opere volute per l'impianto della nuova diramazione e uniformandosi a quanto prescritto dalla presente carta dei servizi.
- B) Nel caso che, su una tubatura di diramazione già esistente, si dovesse aggiungere un altro Socio e che, per ragioni oggettive, la portata per garantire il servizio ai Soci ad essa collegati fosse ritenuta insufficiente, il Socio richiedente dovrà a sue spese sostituire tutta la diramazione. In questo caso la Cooperativa partecipa alla spesa della differenza di diametro.
- C) Il Socio che intenda richiedere una fornitura agricola, sarà tenuto ad osservare i paragrafi a) e b) e al pagamento delle spese dell'impianto (contatore compreso) sopralluogo ed iscrizione. Egli non dovrà pagare il "canone del servizio" legato al contatore, ma sarà responsabile ad ogni titolo sia del contatore che di tutto l'impianto di derivazione. Ove la topologia dell'impianto rendesse impossibile o troppo oneroso il collegamento di un contatore agricolo direttamente alle tubazioni dell'acquedotto, previa autorizzazione dell'Amministrazione, è reso possibile eseguire l'installazione in derivazione da un contatore civile. In ogni caso, non essendo possibile per l'Amministrazione effettuare controlli sugli impianti privati, la responsabilità sulla destinazione d'uso delle acque resta a carico del socio. La fornitura di acqua, concessa a questo scopo, può essere interrotta in qualsiasi momento, quando l'amministrazione lo ritenga necessario. È fatto obbligo la preventiva comunicazione dell'amministrazione, qualsiasi cambiamento di utilizzo di questa fornitura: La mancata

comunicazione comporterà una sanzione che l'Amministrazione riterrà opportuna, oltre all'interruzione della fornitura, e i relativi costi e la segnalazione di responsabilità agli uffici competenti.

- D) Qualora il socio intendesse servire in proprio il fabbricato di sua proprietà, avrà diritto al servizio previa richiesta, alla Cooperativa e previa autorizzazione della stessa, ma solo qualora il fabbricato costituisca parte integrante l'abitazione del socio stesso, cioè stalle, cantine pollai, orti ecc. (contatore Bis).
- E) La fornitura di acqua potrà avere il diametro a seconda delle necessità.
- F) Le domande di ammissione a socio e per erogazioni agricole, dovranno essere redatte in carta semplice.
- G) L'amministrazione, pur senza assumere responsabilità a qualsiasi titolo, si riserva la facoltà di prescrivere condizioni e cautele nell'interesse generale del servizio e di far compiere in qualsiasi momento eventuali ispezioni, verifiche, riparazioni e sostituzioni.
- H) L'amministrazione di impegna ad avvisare i soci direttamente o mediante avvisi esposti nei luoghi consueti, qualora l'interruzione dell'acqua dovesse protrarsi per un tempo superiore alle quattro ore. Se per casi accidentali o imprevedibili, l'erogazione dell'acqua venisse interrotta per più di 4 ore, la Cooperativa non dovrà corrispondere nessuna indennità ai soci.
- I) L'amministrazione si riserva la possibilità, qualora si renda necessario, di regolare in qualsiasi momento l'erogazione dell'acqua, con avviso esposto nei negozi e in luoghi consueti.
- J) Il contatore è di proprietà della Cooperativa e da essa esclusivamente forniti. La custodia, al fine di garantire l'integrità del contatore, è affidata al Socio. Un guasto causato da incuria, compreso quello per il gelo, comporta la riparazione a carico del Socio. La posa, del contatore, sarà effettuata dall'incaricato dell'Amministrazione. Il pozzetto, per il contatore, verrà eseguito in luogo concordato tra il richiedente e l'amministrazione. Esso, comunque deve essere sempre fuori da qualsiasi recinto ed una recinzione fatta a posteriori comporta lo spostamento del pozzetto.
- K) Per tutti i contatori sistemati in passato all'interno delle abitazioni, nell'occasione di eventuali lavori di ristrutturazione dell'abitazione stessa. È fatto obbligo la sistemazione all'esterno del pozzetto. I soci, che per la maggior parte dell'anno non sono domiciliati ed hanno il contatore all'interno della recinzione, hanno l'obbligo dello spostamento del pozzetto, indipendentemente dall'occasione di cui sopra, ciò per garantire l'ispezione del pozzetto in caso di perdite altrimenti non rilevabili;
- L) L'amministrazione, può far eseguire i lavori di spostamento del contatore quando il socio non si attenga a quanto prescritto e in ogni caso le spese sono sempre a suo carico.
- M) Qualora il pozzetto dovesse essere sistemato in suolo pubblico, sarà il Socio ad avanzare regolare domanda all'ente interessato e pagare gli eventuali oneri presenti e futuri che l'ente volesse imporre
- N) Il pozzetto contenente il contatore deve avere dimensioni interne minime di 50x50 cm, il fondo aperto e coperto di ghiaia per il deflusso di eventuali perdite, deve contenere oltre al contatore, la saracinesca e l'eventuale riduttore di pressione, ed i primo due devono essere sigillati con i marchi della Cooperativa. La rottura dei sigilli darà luogo, oltre ad una ammenda ogni azione di legge. In nessun caso il Socio è autorizzato a manomettere il contatore, la cui manutenzione e l'eventuale spostamento sono affidati esclusivamente all'incaricato dell'amministrazione.
- O) "Il pagamento dei consumi dell'acqua è annuale tramite l'invio di fattura e bolletta a domicilio del socio. Oltre la scadenza del pagamento e fino al 30 gg., verrà applicata la mora del 5% sull'importo della fattura, per ritardi superiori a 30 giorni e oltre 10 giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento verrà applicata la mora del 20%, oltre 10 giorni dal secondo sollecito l'amministrazione ai sensi del DPCM 4/3/1996, potrà sospendere l'erogazione dell'acqua potabile avvisando l'Utente con almeno 10 giorni di anticipo. Non appena l'Utente provvederà a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile dovrà essere riattivato in un tempo massimo di 2 giorni, inoltre sarà a carico del socio ritardatario il costo della sospensione e riattivazione del servizio e il rimborso di eventuali altre spese.
- P) Il socio può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato, da effettuarsi nell'arco di tempo massimo pari a 7 giorni, L'errore massimo ammesso sui contatori è pari al 5%, se dai dati della verifica, eseguita conformemente alla Direttiva CEE 75/33 recepita con il DPR n° 854 del 23/8/1982, emerge che la misura rientra nei limiti di tolleranza stabiliti dal Servizio Metrico Nazionale, le spese dell'intervento sono a carico del

Socio; Se la misura rilevata dal contatore risulta non corretta, le spese della verifica restano a carico della Cooperativa Acqua Potabile di Bienca che provvederà a ricalcolare i consumi per il periodo di irregolare funzionamento del contatore. La valutazione dell'effettivo consumo di acqua sarà effettuata in base ai consumi abituali, tenendo conto di ogni altro elemento utile.

- Q) Il Socio può richiedere la verifica del livello di pressione alla presa per verificare se tale valore rientra nei limiti concordati alla stipula del contratto. Tempo massimo verifica pressione : 48 ore e immediata per carenze gravi.
- R) A nessun socio è permesso di concedere forniture di acqua a terzi, salvo specifiche concessioni temporanee rilasciate dall'amministrazione.
- S) Fanno parte dell'impianto alcuni punti di erogazione per antincendio ad uso pubblico e collocati in postazioni ritenute idonee, la manutenzione ordinaria è a carico della Cooperativa.
- T) Il Socio che intendesse trasferire il proprio domicilio in abitato non servito di acqua potabile, dovrà inoltrare domanda di spostamento della propria erogazione, nello stabile ove intende trasferirsi. Tutte le spese inerenti tale spostamento sono a carico del richiedente, il quale, se nulla osta da parte dell'Amministrazione, verrà autorizzato al trasferimento.
- U) Qualora le condutture di proprietà della cooperativa, che percorrono terreni privati costituissero ingombro per eventuali nuovi fabbricati, i titolari dei terreni in questione, possono inoltrare richiesta corredata di progetto approvato dalle autorità competenti, di spostamento delle stesse.
- V) La rimozione riassetto dei manufatti costruiti sulle diramazioni dell'acquedotto, in caso di manutenzione o sostituzione di queste ultime, sono a carico del socio che li ha costruiti o del socio che utilizza dette tubazioni.
- W) Con la firma della domanda di concessione il richiedente dichiara di essere a conoscenza delle disposizioni contenute nello Statuto, nel Regolamento del Socio e della presente carta dei servizi.
- X) Le infrazioni alle prescrizioni della carta dei servizi saranno constatate dagli incaricati dell'amministrazione che ne redigeranno processo verbale, applicando opportune sanzioni.

4 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La Cooperativa Acqua Potabile di Bienca s'impegna a fornire un servizio secondo i principi base dichiarati, assicura il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili con il controllo delle opere di presa e delle aree su cui insistono, degli impianti di clorazione e dei risultati della stessa .

Viste le ridotte dimensioni dell'acquedotto e del numero di utenti (< 500) i controlli analitici sono esclusivamente quelli di carattere ispettivo effettuati dall' ASL 9.

4-1 Tempi caratteristici del rapporto di fornitura

La Cooperativa Acqua Potabile di Bienca s'impegna a rispettare i tempi sottoindicati nella gestione e completamento delle pratiche di attivazione del rapporto di fornitura.

I tempi indicati sono garantiti per impianti derivati da rete in esercizio. Per i casi in cui occorre estendere la rete il tempo di esecuzione viene comunicato al Socio di volta in volta. Tutti i tempi sono al netto del tempo necessario al rilascio delle autorizzazioni o permessi da terzi ed alla predisposizione di opere edili od altro da parte dell'utente. Se per cause di forza maggiore i tempi non possono essere rispettati la Cooperativa comunicherà al socio i nuovi termini specificando i motivi del rinvio.

Tempo di preventivazione

Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta documentata da parte del socio e la data in cui il preventivo è disponibile : 15 gg

Tempo di esecuzione allacciamento

Tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del socio ed il completamento di tutti i lavori necessari alla attivazione (prima dell'installazione del contatore). Vale nel caso in cui non necessitino lavori di estensione o adeguamento della rete di distribuzione. Tempo di esecuzione allacciamento : 30 giorni. Nel caso in cui l'esecuzione comporti lavori di estensione/adeguamento o particolari autorizzazioni /permessi da parte di terzi, il tempo di esecuzione/allacciamento viene comunicato direttamente al socio, all'atto dell'accettazione del

preventivo.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

Tempo massimo, al netto di eventuali autorizzazioni o di interventi sulla presa, intercorrente per la attivazione, dalla richiesta di posa contatore da parte dell'utente o per la riattivazione, dalla richiesta di somministrazione : 15 giorni

Tempo per la cessazione della fornitura

Tempo massimo per la disattivazione fornitura idrica, con chiusura dell'allacciamento e rimozione del contatore, a decorrere dalla disdetta : 30 giorni.

4-2 Accessibilità al servizio

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Le pratiche connesse al rapporto contrattuale possono essere svolte presso la sede amministrativa della Cooperativa in via Ilmo Peronetto, 42 (numero telefonico e modalità come indicato nella scheda informativa allegata.

Risposte alle richieste scritte e ai reclami degli utenti

*Le richieste, i suggerimenti ed i reclami possono essere indirizzati in forma scritta a:
COOPERATIVA ACQUA POTABILE DI BIENCA SCRL VIA Peronetto, 42 -10010 CHIAVERANO TO
Una prima risposta è assicurata entro un tempo massimo di 30 giorni.
Se la pratica è particolarmente complessa nella risposta sono indicati i tempi previsti.*

4-3 Continuità del servizio

Continuità e servizio di emergenza

La Cooperativa Acqua Potabile di Bienca fornisce un servizio continuo senza interruzioni in quanto da lungo tempo si effettuano interventi di manutenzione preventiva agli impianti. Le interruzioni del servizio si possono verificare solo per eventi di forza maggiore, guasti o manutenzione sulla rete.

Qualora, per i motivi sopraindicati, l'interruzione dovesse superare le 48 ore la Cooperativa, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria, attiva un servizio sostitutivo di emergenza.

Durata delle sospensioni programmate

La Cooperativa Acqua Potabile di Bienca s'impegna a contenere la durata delle sospensioni programmate entro un tempo massimo di 12 ore.

Pronto intervento per emergenze

Le segnalazioni di guasti e le richieste di pronto intervento vanno inoltrate al numero indicato nell'elenco telefonico. Le chiamate sono ricevute da amministratori della Cooperativa che intervengono in prima persona allertando nel contempo la ditta incaricata per le riparazioni. I tempi massimi di intervento sono i seguenti:

- * Primo intervento in caso di situazioni di pericolo : entro 1 ora dalla segnalazione.*
- * Riparazioni guasti ordinari e su condotte che comportano disservizi per gli utenti :
entro 8 ore dal sopralluogo*

Crisi idrica da scarsità

In occasione di scarsità dovuta a fenomeni naturali, la Cooperativa informa gli utenti con almeno 48 ore di preavviso utilizzando manifesti e volantini.

5 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

La Cooperativa Acqua Potabile di Bienca assicura una completa informazione agli utenti sulle modalità con cui sono prestati i servizi.

Gli strumenti attivi per garantire l'informazione agli utenti sono :

- a) Telefono
- b) Ufficio Amministrativo

Su appuntamento telefonico è possibile accedere presso la sede Amministrativa ai seguenti servizi :

- Informazioni sulle pratiche amministrative (stipula di contratti , volture e rescissioni)
- Modalità di fatturazione

-Composizione della Tariffa

c) Corrispondenza

Le risposte ai reclami ed alle richieste indirizzate a COOPERATIVA ACQUA POTABILE DI BIENCA sono fornite in forma scritta.

6 LA TUTELA

Qualunque violazione dei principi e degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dai Soci per iscritto al seguente indirizzo:

COOPERATIVA ACQUA POTABILE DI BIENCA SCRL - VIA PERONETTO N. 42 10010 CHIAVERANO TO

La Cooperativa si impegna a valutare ogni segnalazione, effettuare gli accertamenti del caso ed informare entro 30 giorni il socio circa l'esito e le soluzioni praticate.

SCHEDA INFORMATIVA

DISTRIBUZIONE

L'acqua distribuita è prelevata al 100% da sorgenti che si trovano a monte dell'abitato di Bienca sulla collina morenica della Serra di Ivrea. Poiché il flusso è discontinuo, in caso di carenza, l'acqua viene prelevata dal serbatoio di accumulo dell'acquedotto della Cooperativa Acqua Potabile di Chiaverano.

RECAPITO TELEFONICO

Servizio segnalazioni guasti

attivo dalle ore 7 alle ore 19 dal lunedì al sabato al numero **327 88 18 992** oppure via e-mail all'indirizzo info@acquabienca.it

SPORTELLI AZIENDALI

Lo sportello presente nella sede della Cooperativa Acqua Potabile di Bienca in via Peronetto, 42 BIENCA fraz. di Chiaverano è aperto solo previo appuntamento telefonico **327 88 18 992** con il seguente orario: Ultimo venerdì di ogni mese dalle ore 21 alle ore 23