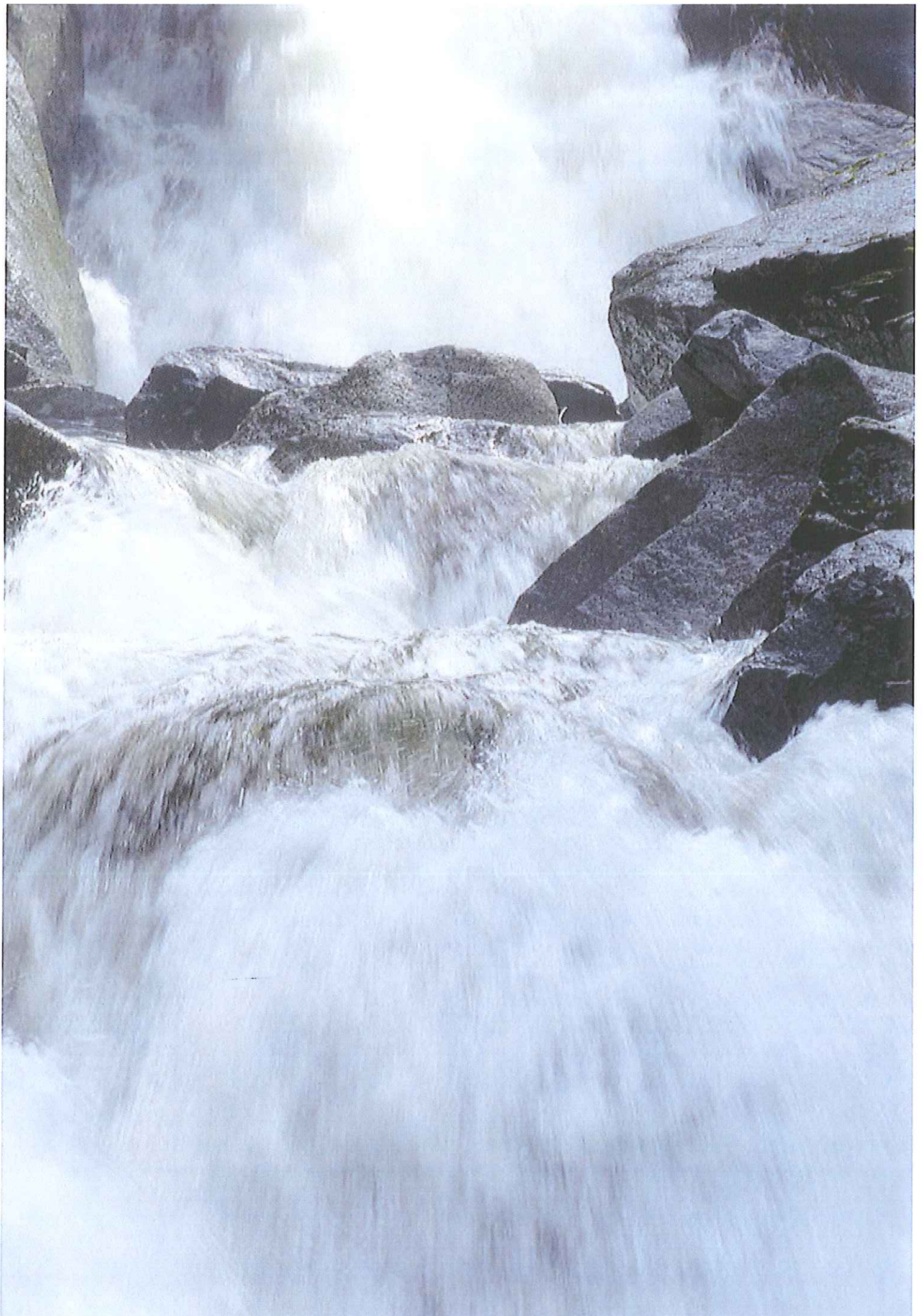


# Carta dei Servizi









## **PREMESSA**

La Carta dei servizi è il documento che sancisce gli impegni che Canturina Servizi Territoriali assume nei confronti degli utilizzatori dei servizi da essa regolati al fine di soddisfare le esigenze dei Cittadini, nel rispetto delle necessarie condizioni di efficienza ed imparzialità.

La presente Carta è stata redatta tenendo conto delle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" e – per la parte relativa al Servizio Acquedotto – alla DGR n.8/8129 del 01/10/2008.

I contenuti della Carta e gli standard qualitativi e quantitativi in essa riportati sono soggetti a periodiche revisioni e aggiornamenti, con frequenza triennale o superiore se necessario.

La Carta, nella sua ultima revisione, è consultabile sul sito [www.canturinaservizi.com](http://www.canturinaservizi.com) e può essere richiesta gratuitamente presso lo sportello di Canturina Servizi Territoriali, oltre che nelle sedi delle farmacie e della piscina.

## **LA SOCIETÀ E I SUOI SERVIZI**

La Canturina Servizi Territoriali, di seguito C.S.T., è una società per azioni unipersonale il cui Socio unico è il Comune di Cantù.

La società è stata costituita in data 17/12/2003 a seguito di scissione totale della preesistente Canturina Servizi S.p.A.; l'operazione ha separato la gestione del gas metano. L'Assemblea Straordinaria dei Soci del 2 luglio 2008 ha variato lo statuto sociale attribuendo alla Società la caratteristica dell'“in-house”.

Canturina Servizi S.p.A. era nata in data 1 ottobre 1999 a seguito della trasformazione della Società Speciale A.C.S.M. ai sensi dell'art. 17, comma 51 e segg., della L. 15/7/1997, n. 127.

I servizi esercitati da C.S.T. nel territorio del Comune di Cantù sono: il servizio acquedotto, il servizio farmacie, il servizio lampade votive, il servizio parcheggi, la gestione della piscina comunale e la manutenzione degli edifici comunali.

I servizi acquedotto, farmacie, lampade votive e parcheggi sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

## SERVIZIO ACQUEDOTTO

La C.S.T. gestisce il servizio acquedotto con le forme societarie succedute nel tempo, come indicato in premessa, dal 1/1/1976; tale servizio era in precedenza effettuato direttamente dal Comune di Cantù.

Da tale data, la Società si occupa di produzione (captazione), sollevamento, trattamento, stoccaggio, trasporto e distribuzione di acqua potabile.

Oltre all'acquedotto del Comune di Cantù, la Società cura l'esercizio e la manutenzione degli impianti del Comune di Carimate e Novedrate, ed effettua la fornitura di acqua al comune di Capiago Intimiano; esistono inoltre interconnessioni di rete distributiva per eventuali reciproche emergenze con i Comuni di Brenna, Cucciago, Carimate, Figino Serenza, Mariano Comense e Senna Comasco.

L'acqua distribuita è captata dalla falda freatica mediante 10 pozzi, profondi dai 25 ai 130 metri. La potabilità dell'acqua è controllata mediante analisi periodiche effettuate dall'A.S.L. a cui si aggiungono quelle eseguite dalla Società, come previsto dal D. Lgs 31/2001 e s.m.i..

Il rifornimento idrico è assicurato da una rete di tubazioni estese per oltre 147 Km nella quale vengono immessi mediamente 4.300.000 mc di acqua all'anno (dato riferito al 2012).

I pozzi, tramite la rete di distribuzione, sono collegati tra loro ed al serbatoio della Specola che svolge funzioni di stoccaggio e torre piezometrica.

Sono inoltre in funzione due impianti di trattamento dell'acqua con filtri a carboni attivi, necessari per la rimozione dei composti organoalogenati presenti in falda ed impianti di disinfezione e potabilizzazione ad ipoclorito.

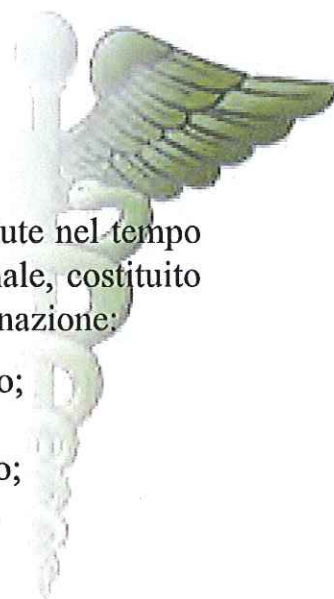




## SERVIZIO FARMACIE COMUNALI

La C.S.T. gestisce dal 1986, con le forme societarie succedute nel tempo come indicato in premessa, il servizio farmaceutico comunale, costituito da tre farmacie ed un dispensario farmaceutico, con denominazione:

- Farmacia Comunale n. 1 - Via San Giuseppe - Vighizzolo;
- Farmacia Comunale n. 2 - Via Mazzini, 17;
- Farmacia Comunale n. 3 - Via Lombardia, 15 - Mirabello;
- Dispensario Farmaceutico - Via Tonale - Cascina Amata.



## SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

La C.S.T. gestisce, con le forme societarie succedute nel tempo come indicato in premessa, dal 2000 il servizio di lampade votive del Comune di Cantù. Il servizio è gestito presso i Cimiteri di:

- Cantù;
- Vighizzolo;
- Cascina Amata;
- Cantù Asnago.

## SERVIZIO PARCHEGGI

La C.S.T. , a seguito di convenzione con il Comune di Cantù, dal 2005 ha in gestione le aree di parcheggio a pagamento della città.

Compito della Società è la sorveglianza, attraverso personale qualificato (Ausiliari della Sosta) del rispetto dell'utilizzo degli stalli da parte della clientela (pagamento pedaggio e conformità dei tempi di sosta) e della gestione dei parcometri e dell'esecuzione e manutenzione degli stalli, individuati in sinergia con le esigenze e le indicazioni dell'Amministrazione comunale.



## SERVIZIO PISCINE

La C.S.T. gestisce, con le forme societarie succedute nel tempo, dal 2003 il servizio piscine.

Le piscine situate presso il Centro Sportivo Comunale di Via Giovanni XXIII, sono dotate di un impianto interno ed uno esterno.



## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui si ispira l'azione della Società sono: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficacia.

### *Eguaglianza*

- La C.S.T. eroga servizi pubblici nei settori dell'acqua, delle farmacie comunali, delle lampade votive, dei parcheggi e della piscina comunale, basandosi sul principio di uguaglianza tra i Clienti e di pari dignità tra Società e Clienti;
- La C.S.T. nei limiti definiti dalla legislazione, garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse aree geografiche servite e tra diverse categorie o fasce di Clienti;
- La C.S.T. presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai Clienti socialmente più deboli.



### ***Imparzialità***

La C.S.T. nei confronti dei Clienti si impegna ad agire in modo obiettivo, equo ed imparziale, prescindendo da differenze di sesso, censo, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### ***Continuità***

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa delle Società esercenti servizi pubblici, è continua, regolare e senza interruzioni, fatti salvi i casi di forza maggiore. In tali casi, la Società adotta misure volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

### ***Partecipazione***

- È cura di C.S.T. favorire la partecipazione e l'informazione dei Clienti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A questo fine ciascun Cliente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio, assicurando che di questi la Società terrà debito conto.
- Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che possono riguardarlo. La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere presentata per iscritto alla Presidenza di C.S.T. A tal fine, la Società ha adottato il regolamento per il diritto di accesso ai sensi della L. n. 241 del 7 agosto 1990 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n.184.

### ***Efficacia***

La C.S.T. è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei servizi. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali ritenute più funzionali allo scopo.





## GLI STRUMENTI E GLI STANDARD

La C.S.T. individua nei seguenti elementi le condizioni determinanti per la buona qualità dei servizi prestati, secondo le specifiche esigenze dei servizi stessi:

- adeguata qualità del prodotto distribuito;
- continuità e regolarità dell'erogazione;
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto;
- sicurezza e risparmio idrico;
- completa ed accessibile informazione al Cliente;
- semplicità nei rapporti con la Società;
- formazione professionale del Personale;
- comportamento corretto del Personale;
- disponibilità e cortesia nei confronti dei Clienti;
- facilità nella stipula dei contratti di fornitura;
- assenza di clausole contrattuali vessatorie;
- contenimento dei tempi di allacciamento;
- assistenza tecnica specifica ai Clienti;
- correttezza nella misura dei consumi;
- precisa ed attenta applicazione della normativa tariffaria;
- facilità nel pagamento delle bollette.

La C.S.T. adotta gli strumenti utili alla ottimizzazione delle condizioni sopraindicate, definendo degli standard di qualità, dei quali assicura il rispetto ed il monitoraggio sistematico.

Gli standard possono essere generali, ossia riferirsi a singole prestazioni da rendere al Cliente.

Ogni Dipendente a contatto diretto con la clientela è identificato da un cartellino personale di riconoscimento tenuto a vista durante l'esercizio della propria mansione ovvero esigibile a semplice richiesta del Cliente.

Qualsiasi violazione ai principi del presente documento può essere segnalata all'Ufficio Segreteria e Relazioni Pubbliche della Società.





## SERVIZIO IDRICO

La concessione dell'acqua potabile all'utente finale avviene in base all'applicazione del REGOLAMENTO PER LA FORNITURA DI ACQUA del Comune di Cantù, nel quale vengono sanciti i principi fondamentali che regolano il contratto di fornitura.

Le modalità con cui C.S.T. si impegna ad erogare il servizio oggetto del contratto sono materia di questo documento.

### *Informazione*

La C.S.T. assicura la piena informazione ai Clienti attraverso l'utilizzo combinato di diversi strumenti: avvisi, opuscoli esplicativi delle condizioni tecniche ed economiche di erogazione del servizio, pubblicazione dei risultati delle verifiche compiute sul rispetto degli standard qualitativi, comunicazione di eventuali variazioni nelle modalità di erogazione dei servizi.

### *Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua erogata*

La qualità dell'acqua erogata viene costantemente tenuta sotto controllo da C.S.T. attraverso un monitoraggio capillare effettuato tramite prelievi (definiti dal D.Lgs. 31/2001 "controlli interni") sia ai punti di captazione (pozzi e serbatoi) che a punti scelti sulla rete, individuati principalmente presso scuole e luoghi pubblici.

Il numero complessivo di queste analisi si aggira intorno alle 250 annue, in aggiunta ai controlli eseguiti periodicamente dall'ASL.

I principali parametri monitorati sono riportati nella tabella che segue.

PARAMETRO	UNITÀ DI MISURA	VALORE RILEVATO	VALORE LIMITE (DL N.31/2001)
DUREZZA TOTALE	°F	27.8	MIN 15 - MAX 50
RESIDUO FISSO A 180°C	mg/l	378.0	1500
PH	--	8.1	MIN 6.5 - MAX 9.5
CONDUCIBILITÀ A 20°C	µS/cm	570.0	2500
CLORO RESIDUO LIBERO (Cl <sub>2</sub> )	mg/l	< 0,05	0,2
SOLFATO (SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> )	mg/l	38.0	250
FERRO (Fe)	µg/l	< 10	200
NITRATI (NO <sub>3</sub> <sup>-</sup> )	mg/l	45.0	50
SODIO (Na <sup>+</sup> )	mg/l	7.5	200
PIOMBO (Pb)	µg/l	< 5	25
MERCURIO (Hg)	µg/l	< 0.2	1,0
CROMO (Cr)	µg/l	< 5	50
FLUORURI (F <sup>-</sup> )	mg/l	0.2	1,50
TETRACLOROETILENE TRICLOROETILENE TOTALI	µg/l	< 1	10
ANALISI BATTERIOLOGICA	MICROBIOLOGICAMENTE PURA		

valori rilevati per ciascun parametro sono riferiti all'acqua del serbatoio piezometrico "Specola" ed alla data del 3 aprile 2013, ultimo aggiornamento antecedente la revisione del presente documento.

La stessa tabella, con i valori aggiornati semestralmente, è consultabile sul sito [www.canturinaservizi.com](http://www.canturinaservizi.com).

Il singolo cittadino può inoltre richiedere a Canturina Servizi Territoriali di effettuare prelievi e analisi chimico-batterologiche presso punti di erogazione da lui indicati. Tale servizio è a pagamento. I costi verranno comunicati al momento della richiesta, da inoltrare per iscritto tramite lettera o e-mail all'indirizzo [segreteria@canturinaservizi.it](mailto:segreteria@canturinaservizi.it).

### ***Gestione disservizi***

- a. La C.S.T. adotta un servizio di reperibilità con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi;
- b. nel caso in cui dovesse pervenire un numero consistente di reclami contemporaneamente, si provvederà ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento;
- c. in occasione di lavori di manutenzione programmata che interessano più Clienti, qualora sia necessaria l'interruzione del servizio, la Società provvede al ripristino dell'erogazione entro le 12 ore fatti salvi i casi di forza maggiore. Per tali interventi sarà assicurato un preavviso minimo di 24 ore prima dell'interruzione, mediante annunci sui quotidiani locali; con affissioni o con l'utilizzo di altri strumenti di informazione (sul sito internet [www.canturinaservizi.com](http://www.canturinaservizi.com)).
- d. in condizioni di crisi idrica la Società adotta le misure individuate attraverso un Piano di emergenza idrica appositamente predisposto e concordato con gli Enti e le Autorità locali.





### ***Pronto intervento***

La C.S.T. adotta un servizio di reperibilità con orario continuato nelle 24 ore, compresi i giorni festivi, attivo chiamando il numero verde 800 181836.

La Società garantisce la tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto, e in particolare:

- a. guasto al contatore o altre perdite interrate:  
la C.S.T. garantisce il primo intervento entro 3 ore dalla chiamata e, per le richieste di intervento pervenute nelle ore serali e notturne, garantisce l'avvio dei lavori di riparazione e ripristino dell'erogazione in un tempo massimo di 1 gg lavorativo.
- b. ripristino del servizio:  
in dipendenza dalla complessità dei casi di guasto, il tempo di ripristino del servizio dall'avvio dell'intervento è normalmente inferiore a 8 ore.
- c. primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: entro 1 ora dall'accertamento dell'evento.

### ***Rilevazione dei consumi: frequenza e correttezza***

La C.S.T. utilizza contatori di utenza per l'accertamento dei consumi di primaria marca, a norma CE e con certificazione metrica.

La lettura dei contatori avviene con frequenza bimestrale (per le utenze industriali e per i condomini superiori ai 10 appartamenti) o quadrimestrale (per tutte le altre utenze). Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia un'apposita cartolina per l'autolettura, che può essere riconsegnata presso lo sportello clienti. L'autolettura può anche essere comunicata per via telefonica al numero 031 716748.

In caso di presunta anomalia dei consumi la C.S.T.:

- a. su richiesta del Cliente dispone la verifica dei contatori;
- b. garantisce la sostituzione degli apparecchi di misura (contatori) entro 5 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;
- c. garantisce l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della

- richiesta in caso di possibilità di controllo interno, o nei tempi comunicati, in caso di controllo presso il Costruttore o laboratori autorizzati. In caso di fondatezza del reclamo, la Società si assume l'onere dei costi, mentre, in caso contrario, pone a carico del Cliente le spese di verifica;
- d. provvede d'ufficio, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, in ogni caso, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica della Società;
  - e. in caso di errore di fatturazione accertato, la C.S.T. effettuerà il rimborso delle somme erroneamente fatturate, con la bolletta successiva.

### ***Facilità di pagamento delle bollette***

Le bollette possono essere pagate senza alcun addebito:

- presso tutti gli sportelli della Cassa Rurale ed Artigiana;

Con addebito delle spese di esazione da parte degli intermediari:

- presso tutti gli uffici postali;
- con addebito in c/c postale;
- con addebito in c/c bancario;
- in tutti gli sportelli bancari su piazza.

### ***Sportelli al pubblico***

Gli sportelli aperti al pubblico presso la sede di via Vittorio Veneto 10 osservano il seguente orario:

- Lunedì 8,30 - 14,00
- Martedì 8,30 - 12,30 14,30 - 16,00
- Mercoledì 8,30 - 12,30 14,30 - 16,00
- Giovedì 8,30 - 14,00
- Venerdì 8,30 - 12,30

Per verificare eventuali variazioni è possibile consultare il sito [www.canturinaservizi.com](http://www.canturinaservizi.com) o contattare gli uffici di C.S.T.

In condizioni di normale affluenza, il tempo massimo di attesa agli sportelli è di 15 minuti.





### ***Tempo di risposta alle richieste o reclami scritti relativi ai servizi***

- I reclami o le segnalazioni possono essere effettuate sia in forma verbale (telefonicamente o direttamente presso gli sportelli utenti) sia in forma scritta, tramite lettera o e-mail all'indirizzo [segreteria@canturinaservizi.it](mailto:segreteria@canturinaservizi.it).
- La C.S.T. si impegna a fornire una risposta alle richieste scritte entro 30 gg. dal ricevimento delle stesse.  
Nei casi più complessi o che richiedano sopralluoghi o accertamenti nel tempo indicato verrà fornita una prima comunicazione informativa, con la definizione delle successive scadenze.
- I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da C.S.T. possono rivolgersi alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti operanti nel territorio di riferimento.

Le sedi locali delle Associazioni di riferimento sono le seguenti:

- **ADICONSUM LOMBARDIA**  
Via varesina 120 - 22100 Como
- **A.D.O.C.**  
Via morazzone 21 - 22100 Como
- **ADUSBEP**  
Via Dante 25 - 22100 Como
- **CODACONS**  
Piazza Garibaldi 13 - 22063 Cantù
- **CONFCONSUMATORI**  
c/o Circoscrizione,7 - Via Collegio dei Dottori, 9 - 22100 Como
- **FEDERCONSUMATORI**  
Viale Italia Libera 15 - 22100 Como

### ***Richiesta appuntamenti***

Gli appuntamenti richiesti verranno fissati entro 6 gg. lavorativi concordando con il Richiedente la fascia oraria preferita all'interno dell'orario normale di lavoro.

## STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO ACQUA

### *Tempi di allacciamento nuovi impianti*

Al fine di definire meglio i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia le diverse condizioni del luogo ove allacciare l'utenza, sia le diverse fasi del lavoro (preventivazione, esecuzione dei lavori).

La C.S.T. assicura i seguenti tempi, evidenziando che gli stessi sono al netto di quelli occorrenti per l'ottenimento, ove previsto, delle necessarie autorizzazioni da parte di Autorità o Terzi:

- a. richieste di allaccio presso luoghi ove è già predisposto l'attacco del contatore, con rete esistente ed idonea: la C.S.T. esegue la posa del contatore entro 5 giorni lavorativi.  
Questo tempo va calcolato dalla data della stipula del contratto con il Cliente.
- b. richieste di allaccio in condizioni che prevedono il sopralluogo, presso luoghi ove la rete esiste ed è idonea: la C.S.T. entro 15 giorni lavorativi esegue il sopralluogo e determina il preventivo di spesa.  
Dall'accettazione del preventivo con stipula del contratto, entro 20 giorni lavorativi esegue l'allacciamento.
- c. richieste di allaccio ove la rete non esiste o non è idonea:  
nei casi di particolare complessità, tempi di preventivazione e di esecuzione verranno concordati con i Clienti.

### *Preventivazione*

La C.S.T. garantisce lo svolgimento delle attività di preventivazione in 15 giorni lavorativi. Questo tempo va calcolato dalla data di ricevimento della richiesta del preventivo, alla data della comunicazione di invito a presentarsi in Azienda per la consegna del preventivo elaborato.

### *Esecuzione*

La C.S.T. garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati, esclusa la posa del misuratore, entro 20 giorni lavorativi.  
Questo tempo va calcolato dalla data del pagamento da parte del Cliente





delle somme dovute per il preventivo predisposto, fino alla data di esecuzione dell'opera di presa, nonché di installazione dei tronchetti di nicchia.

### ***Subentro dell'utenza***

La C.S.T. garantisce l'attivazione nel tempo di 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, se non esistono altri impedimenti (presentazione certificazioni, rilascio autorizzazioni).

### ***Spostamento del contatore***

Per la preventivazione si rimanda al punto omonimo del precedente paragrafo b). L'esecuzione dei lavori relativi al solo spostamento del contatore, avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla data del pagamento del preventivo.

### ***Risoluzione del contratto da parte del Cliente.***

L'intervento tecnico, connesso con la risoluzione del contratto, verrà effettuato entro 5 giorni lavorativi dalla data della disdetta.

### ***Riattivazione in caso di distacco per morosità***

La riattivazione del contatore, chiuso per morosità, verrà effettuata entro un giorno lavorativo dalla regolarizzazione dei rapporti contrattuali.

Se alla riattivazione del contatore dovesse essere riscontrata una riapertura illecita, quest'ultima verrà considerata furto punibile penalmente ai sensi dell'Art. 624 e seguenti del Codice Penale, così come riportato sull'avviso di "Contatore Chiuso".

Tali standard specifici verranno opportunamente monitorati con sistemi informatici interni. I dati rilevati verranno resi noti annualmente per categorie.

### ***Rimborsi a tutela dei Clienti***

I tempi previsti dagli standard specifici dei servizi non tengono conto di eventuali ritardi dovuti alla predisposizione di opere da parte del Cliente, al rilascio di autorizzazioni o certificazioni di terzi, ad avversità atmosferiche o ad altre cause di forza maggiore non imputabili alla Società.

Salvo tali casi, il mancato rispetto dei tempi previsti, previa richiesta scritta del Cliente e successivo accertamento da parte della Società, darà luogo ad un rimborso pari al 10% del preventivo pagato, fino ad un massimo di € 100,00.=.

## SERVIZIO FARMACIE COMUNALI

La C.S.T. garantisce che nelle proprie farmacie il controllo della prescrizione e la vendita siano sempre effettuati da un Farmacista abilitato.

Si adopera per procurare i farmaci eventualmente mancanti entro 24 ore, se presenti su piazza, o altrimenti, nel più breve tempo possibile.

Si impegna a rispettare tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, ad ottemperare nello smaltimento a tutte le disposizioni per la salvaguardia ambientale.

La C.S.T. si impegna, inoltre, per mezzo dei propri Farmacisti a fornire consigli sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacie, su richiesta dei Clienti.

Ponendosi anche come un servizio pronto ad accogliere eventuali esigenze dei Cittadini, in termini di rassicurazione e di conforto, garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità, al dialogo ed all'ascolto dei Clienti.

Si impegna ad indicare, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità - prezzo.

Si impegna ad attivare servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con l'A.S.L., quali ad esempio misurazioni della pressione, test di prima istanza, informazioni sulle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi sanitari pubblici.

Oltre alla vendita, fornisce noleggi ed informazioni su apparecchi elettromedicali.

Garantisce al Cliente, in caso di emergenza, le informazioni ed il supporto necessari a superare una situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza.





Assicura una continua e completa informazione sulle modalità di presentazione dei servizi notturni ed in particolare espone in ogni farmacia un quadro dei turni e degli orari facilmente leggibile, in cui sono chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie.

## **SERVIZIO LAMPADE VOTIVE**

La C.S.T. assicura il corretto funzionamento degli impianti di illuminazione votiva presso i Cimiteri di Cantù salvo casi di forza maggiore.

La C.S.T. garantisce l'allacciamento del servizio entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto.

Le modalità per il pagamento del servizio sono quelle previste per la gestione dell'acquedotto.

### ***Rimborsi a tutela dei Clienti***

I tempi previsti dagli standard specifici dei servizi non tengono conto di eventuali ritardi dovuti alla predisposizione di opere da parte del Cliente, al rilascio di autorizzazioni o certificazioni di terzi, ad avversità atmosferiche o ad altre cause di forza maggiore non imputabili alla Società.

Salvo tali casi, il mancato rispetto dei tempi previsti, previa richiesta scritta del Cliente e successivo accertamento da parte della Società, darà luogo ad un rimborso pari al 10% del preventivo pagato, fino ad un massimo di € 50,00.=.

## SERVIZIO PISCINE

La C.S.T. garantisce che nelle piscine i corsi e l'assistenza vasche siano sempre svolti da personale qualificato.

La balneabilità dell'acqua è controllata mediante analisi periodiche effettuate dall'A.S.L. cui si aggiungono quelle eseguite dalla Società.

L'utilizzo della piscina coperta prevede, oltre che il nuoto libero, la realizzazione di corsi natatori, di acqua gym e di acqua fitness.

La C.S.T. attiva convenzioni con società sportive natatorie per l'utilizzo delle vasche a scopo di allenamento e garantisce inoltre delle giornate gratuite a favore del Comune di Cantù per l'organizzazione di eventi.

L'utilizzo della piscina scoperta, con attiguo solarium, è garantito nel periodo dal 15 giugno al 31 agosto salvo condizioni climatiche avverse.

Oltre al nuoto libero e all'utilizzo degli scivoli, C.S.T. organizza saltuariamente delle dimostrazioni gratuite dei corsi che verranno tenuti durante il periodo invernale nella piscina coperta.









## SERVIZIO PARCHEGGI

La C.S.T. ha previsto un sistema di pagamento per contanti e tramite tessere ricaricabili che possono essere acquistate presso gli sportelli in via Vittorio Veneto 10, o presso le strutture cittadine convenzionate.

Per ulteriori informazioni, per segnalare guasti o disservizi è a disposizione un numero telefonico di riferimento riportato su ogni parcometro.





## **RIEPILOGO STANDARD DI QUALITÀ**

- reperibilità per pronto intervento . . . . . 24 ore su 24
- tempo di ripristino del servizio . . . . . max 12 ore
- tempo di attesa agli sportelli . . . . . 15 minuti
- tempo di risposta a reclami scritti . . . . . 30 gg
- richiesta appuntamenti . . . . . 6 gg lavorativi

## **RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI SERVIZIO ACQUEDOTTO**

(soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto)

- tempo di allacciamento nuovi impianti:
  - 5 gg lavorativi - senza sopralluogo
  - 15 gg lavorativi - preventivo con sopralluogo
  - 20 gg lavorativi - esecuzione
  
- subentro . . . . . 5 gg lavorativi
- spostamento contatore . . . . . 10 gg lavorativi
- chiusura contatore . . . . . 5 gg lavorativi
- riattivazione contatore . . . . . 1 gg lavorativo

## GLOSSARIO

<b>Falda freatica</b>	Corpo idrico sotterraneo caratterizzato da pareti in materiali che non permettono il passaggio dell'acqua.
<b>Captazione</b>	Prelievo di acqua da falde freatiche attraverso pozzi.
<b>Adduzione</b>	Nei sistemi di distribuzione idrica è il passaggio dai punti di prelievo dell'acqua potabile ai serbatoi, prima dell'immissione nella rete di distribuzione.
<b>Distribuzione</b>	Le reti di distribuzione rappresentano l'insieme dei manufatti, delle apparecchiature e delle tubazioni che si sviluppano nei centri abitati al fine di portare la risorsa idrica alle singole utenze private ed ai servizi pubblici con condotte che percorrono il sottosuolo.
<b>Servizio idrico integrato (SII)</b>	È costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue.
<b>Gestore servizio idrico integrato o gestore SII</b>	È il soggetto che, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativi e con qualunque forma giuridica, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio.
<b>In-house</b>	“Approvvigionamento interno”. Nel caso specifico fenomeno in cui la Pubblica Amministrazione acquisisce beni o servizi attingendo all'interno della propria compagine organizzativa.
<b>Utente Finale</b>	È la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.



<b>Carta dei Servizi</b>	È il documento, adottato in conformità alla normativa vigente, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione e che il gestore si impegna a rispettare nei confronti dei propri utenti. La Carta dei Servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio presso gli sportelli del gestore).
<b>Tipologia di utenza</b>	È la tipologia contrattuale, individuata in base all'utilizzo della fornitura, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.

In ottemperanza alla DELIBERAZIONE 28 DICEMBRE 2012 586/2012/R/IDR "APPROVAZIONE DELLA PRIMA DIRETTIVA PER LA TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO" – Allegato 1, al fine di rendere più comprensibili i termini utilizzati in bolletta, si fornisce per ogni voce la relativa spiegazione

<b>Acquedotto</b>	Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante potabilizzazione e immessa nella rete idrica per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.
<b>Fognatura</b>	Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.
<b>Depurazione</b>	Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate.

	L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.
<b>Quota fissa</b>	È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.
<b>Addebiti/accrediti</b>	Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno a IVA.
<b>Oneri di perequazione</b>	Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia; servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturale.
<b>Bonus acqua</b>	È uno strumento atto a garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa dell'acqua.
<b>Metro cubo (mc)</b>	Unità di misura utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
<b>Autolettura</b>	È il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore affinché lo utilizzi per la fatturazione.
<b>Consumi rilevati</b>	Sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autovetture, sono pari alla



	differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura ed i numeri indicati al momento della lettura precedente.
<b>Consumi fatturati</b>	Sono i consumi di acqua, in mc, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati dall'ultima lettura sino all'emissione della bolletta.
<b>Consumi stimati</b>	Sono i consumi di acqua, in mc, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.
<b>Minimo contrattuale impegnato</b>	Sono i consumi di acqua, in mc, che per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento d'utenza.
<b>Tipologia di utenza: usi domestici</b>	Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale, ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
<b>Utenza condominiale</b>	Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'Amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.
<b>Tipologia di utenza: altri usi</b>	Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
<b>Deposito cauzionale</b>	È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita

	dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
<b>Morosità</b>	È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora, il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.





## NUMERI DI EMERGENZA

Canturina Servizi Territoriali S.p.A.  
Via Vittorio Veneto, 10  
22063 CANTÙ

- Numero verde ..... Tel. 800181836
- Pronto Intervento ..... Tel. 031.716748
- Ufficio Utenza ..... Tel. 031.716748
- Centralino ..... Tel. 031.3512111
- Fax ..... Tel. 031.720511
  
- Farmacia n. 1 - Vighizzolo ..... Tel. 031.731194
- Farmacia n. 2 - Via Mazzini ..... Tel. 031.705443
- Farmacia n. 3 - Mirabello ..... Tel. 031.732033
- Dispensario Cascina Amata ..... Tel. 031.731102
  
- Piscina comunale ..... Tel. 031.700368
  
- Pronto Soccorso ..... Tel. }
- Vigili del Fuoco ..... Tel. }
- Carabinieri ..... Tel. }
- Polizia ..... Tel. }
- Soccorso ACI ..... Tel. 116
  
- Ospedale ..... Tel. 031.799111
- C.R.I. Cantù ..... Tel. 031.714177
- Vigili del Fuoco ..... Tel. 031.714222
- Carabinieri Cantù ..... Tel. 031.714144





**CANTURINA SERVIZI TERRITORIALI**  
22063 CANTÚ (CO) - Via Vittorio Veneto, 10

Data ultima revisione:  
**Giugno 2013 - Versione n. 02**