

COMUNE DI SANTA MARIA DEL CEDRO

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO CARTA DEI SERVIZI

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 22, DEL
2-3-2016



PREMESSA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le modalità di rapporto fra il Comune di Santa Maria del Cedro ed i suoi utenti che usufruiscono del servizio idrico integrato, inteso di acquedotto, fognatura e depurazione. E' uno strumento di confronto a disposizione dei cittadini e delle associazioni che tutelano i diritti dei consumatori. Il Comune è impegnato a condurre le proprie attività secondo i parametri in essa illustrati.

FINALITÀ DELLA "CARTA DEI SERVIZI"

Questo documento vuole dare concreta attuazione a quanto, negli ultimi anni, è stato prodotto in termini di legislazione e di prassi innovativa sul tema dei rapporti tra i cittadini e Pubbliche Amministrazioni. Nella presente "Carta" il Comune ha definito, a tutela dei diritti dei propri utenti, principi e standard qualitativi dei servizi erogati, stabilendo altresì modalità di reclamo e forme di rimborso in caso di mancato rispetto degli stessi. Il Comune ha inteso con ciò promuovere una più ampia partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio, sia attraverso il loro coinvolgimento nella valutazione qualitativa dell'attività svolta, sia mediante il riconoscimento, a chiunque vi abbia interesse, del diritto di accesso alle informazioni del Comune.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Distribuzione

Numero utenze fornite al 2015: 8736
Popolazione servita (abitanti): 27.000
Lunghezza rete idrica: 42 km
Lunghezza rete fognaria: 42 km
Serbatoi di accumulo idrico: 5

Depurazione

Depuratori: N.1 , sito in località Frecciara. Il depuratore è munito della prescritta autorizzazione allo scarico.
Stazioni sollevamento per fognatura: 5

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione del servizio idrico gestito dal Comune si basa sul principio di eguaglianza degli utenti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti gli utenti del territorio di competenza. Particolare attenzione è riservata ai soggetti portatori di handicap e agli anziani. Il comportamento dei dipendenti del Comune si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.



Continuità

E' impegno del Comune garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni, il Comune adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cittadino.

Partecipazione

Il Comune promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente servito e Comune. Pertanto, il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. Il Comune trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce periodicamente le valutazioni del cittadino circa la qualità della prestazione offerta.

Efficienza ed Efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Comune persegue adottando le soluzioni tecnologiche più innovative, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Il Comune pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri utenti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare nei vari casi. Le comunicazioni, gli atti impositivi (es: bollette, messe in mora, ecc.) devono essere redatti in maniera chiara e comprensibile.

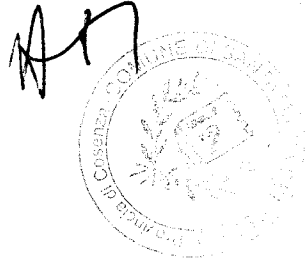
GLI STRUMENTI

Standard di qualità

Il Comune, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione. Di tali parametri, alcuni sono di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, e altri di carattere specifico, il Comune assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi.

Il Comune considera fattori di qualità del servizio idrico integrato:

- A) maggiore regolarità dell'erogazione attraverso interventi di potenziamento e sostituzione reti ;
- B) tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti ;
- C) rapidità nei tempi di allacciamento ;
- D) rapidità nei tempi di cessazione della fornitura ;
- E) sicurezza e qualità dell'acqua ;
- F) svolgimento del servizio di depurazione nel rispetto della normativa ambientale in materia;
- G) facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette ;
- H) tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti ;
- I) correttezza della misura e della fatturazione dei consumi.



Continuità e Regolarità dell'Erogazione

La rete dell'acquedotto comunale necessita ancora di ulteriori lavori di potenziamento e sostituzione delle tubazioni al fine di ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione per turnazioni e per interventi di manutenzione programmata o di guasto. In caso di sciopero il Comune è impegnato a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili. L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di manutenzione programmata è comunicata dal Comune ai cittadini attraverso avviso sul sito internet ufficiale ed a mezzo di manifesti. Nel caso di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, il Comune tenderà a contenere la durata massima della sospensione in 12 ore. Qualora per imprevisti non dipendenti dall'ente la durata tende a prolungarsi il Comune tiene informati costantemente i cittadini dell'andamento della riparazione.

Anche la rete della fognaria comunale necessita di ulteriori lavori di potenziamento e sostituzione di tubazioni.

Programmi di manutenzione preventiva

Sono periodicamente attuati su reti e impianti, al fine di ridurre i disservizi. Il Comune effettua con sistematicità la ricognizione da parte del personale della polizia municipale e del personale dell'ufficio tecnico per la segnalazione di perdite in strada, qualora non avvistate e segnalate dai cittadini.

Il Comune assicura

La disponibilità della quantità d'acqua richiesta dal cittadino nei limiti delle dotazioni messe a disposizione dagli organismi regionali. L'osservanza delle leggi vigenti relativamente alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita. Il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua in distribuzione dalle proprie reti.

Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti

Il tempo medio di intervento, anche con l'arresto dell'alimentazione della rete, per situazioni di pericolo grave ed imminente è di ore 4 (quattro). Nel caso di un numero consistente di richieste concomitanti e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici del Comune forniscono all'utente le prime indicazioni di comportamento.

Rapidità nei tempi di allacciamento

Per rendere il più possibile celere l'esecuzione dell'allacciamento, il Comune rileva sistematicamente la durata delle fasi ad esso necessarie al fine di assumere provvedimenti utili a sveltirne i tempi. Oggi, pertanto, il Comune può garantire:



a) tempo per il sopralluogo del personale comunale che deve sovrintendere ai lavori di allaccio che sono a cura e spese dell'utente:

tempo massimo garantito: 10 (dieci) giorni lavorativi

b) tempo d'attivazione dell'utenza: intercorre fra la data di stipula del singolo contratto e l'avvio della relativa fornitura, al netto delle opere di competenza dell'utente.

tempo medio: 7 (sette) giorni lavorativi

tempo massimo garantito: 10 (dieci) giorni lavorativi.

I tempi massimi garantiti precedentemente indicati sono al netto dei ritardi per l'ottenimento di permessi da parte di Enti diversi. Tutti i termini indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili da parte del cittadino, nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente dal Comune, incluse le condizioni climatiche in grado di interferire sull'esecuzione dei lavori. Nel caso in cui sopravvengano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per cause di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi è dato tempestivo avviso al cittadino del nuovo termine garantito. L'utente è impegnato a rispettare gli appuntamenti concordati.

Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura

Il tempo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, è attualmente di:

tempo medio: 15 (quindici) giorni lavorativi;

tempo massimo garantito: 20 (venti) giorni lavorativi.

Qualora l'utente cessante e l'utente subentrante si presentino contestualmente negli uffici comunali accettando reciprocamente il valore di lettura da essi stessi rilevato, il Comune provvederà immediatamente alla disattivazione dell'utenza cessata e all'attivazione dell'utenza subentrante.

Sicurezza e qualità dell'acqua

L'acqua distribuita dal Comune ha proprietà chimiche, microbiologiche e organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore e, a migliore garanzia del suo buon livello qualitativo, viene sottoposta ai seguenti procedimenti e controlli: Il Comune per mezzo di un tecnico esterno incaricato opera prelievi periodici che vengono consegnati al laboratorio chimico-microbiologico che effettua indagini sistematiche ai fini di tenere controllata la qualità dell'acqua. Per la disinfezione dell'acqua, si aggiunge ipoclorito di sodio in modo da assicurare, nel punto di fornitura, un valore coerente con gli standard normativi (0,2 mg/litro, come cloro residuo libero). L'attività sull'acquedotto comunale e sulla gestione del depuratore comunale è sottoposta al controllo ispettivo svolto autonomamente dalle competenti unità operative dell'ASP, dell'Arpacal ed agli organi giudiziari.



Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette

La stipula dei contratti avviene presso l'ufficio tecnico comunale. Il Comune effettua con sistematicità la rilevazione dei tempi d'attesa agli sportelli e attualmente i valori sono i seguenti:

tempo medio: 20 minuti
tempo massimo garantito: 60 minuti

Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti

Il Comune assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai cittadini. I tempi di riscontro ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi il Comune è in grado di rispettare i seguenti valori:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni lavorativi;
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni lavorativi

Il personale del Comune è comunque a disposizione dei cittadini per fornire informazioni e risposte a breve.

Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto dalla risposta fornita a seguito del reclamo potrà chiedere che la questione venga trattata in una Commissione conciliativa composta da due componenti, uno scelto dal Comune tra i suoi dipendenti e uno scelto dall'utente. Detta Commissione si riunisce presso gli uffici comunali. La Commissione si riunisce, di norma, in una sola seduta e viene redatto un verbale di conciliazione (che ha efficacia di accordo transattivo) o di mancato accordo di conciliazione.

Correttezza della misura dei consumi

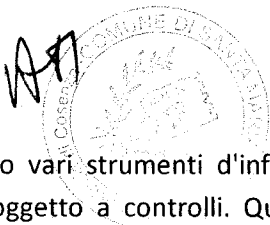
Il cittadino può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Comune rivolgendosi agli sportelli o inoltrando richiesta scritta. Pertanto, il tempo di intervento per l'effettuazione delle verifiche sarà pari a:

tempo medio: 1 giorno lavorativo
tempo massimo garantito: 3 giorni lavorativi

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, il Comune comunica al cittadino il differimento della data d'intervento, nel rispetto del tempo massimo indicato. Il tempo massimo non può essere garantito quando, per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore; in tal caso se ne darà preventiva informazione all'utente, precisando i tempi e i costi previsti. Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo vengono addebitate al cittadino.

Correttezza della fatturazione dei consumi

I consumi sono rilevati ogni anno. Se l'utente risulta assente alla seconda visita, viene lasciata una cartolina, da restituire al Comune sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore. La fatturazione



avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli. Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, il Comune provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accreditati o addèbiti. Informazioni al cittadino utente: Il Comune assicura una puntuale informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. Il Comune adotterà il "Regolamento comunale Servizio Idrico Integrato" sempre a disposizione presso gli sportelli comunali e sul sito internet. Mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, segnala, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi del Comune, ecc.. Rapporti con il cittadino e comportamento del personale: Tutto il personale del Comune è tenuto a relazionarsi con i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche. Il personale del Comune che lavora a contatto con il pubblico, o che è addetto a servizi esterni, è tenuto ad avere sempre in evidenza il tesserino di riconoscimento (sul quale, accanto alla fotografia, sono indicati il nome e la qualifica).

Nel caso in cui il Comune non è messo in grado di reperire i consumi la fatturazione avviene su consumi presunti, così come indicati in sede di approvazione delle tariffe.

Il mancato pagamento da parte dell'utente della tariffa abilita il Comune a sospendere l'erogazione del servizio secondo le modalità stabilite dall'art.1565 del codice civile.

Qualora vi siano in un edificio o compendio immobiliare più utenze (domestiche e non), come nel caso di condomini, è fatto obbligo di richiedere l'installazione di un apparecchio di misurazione generale all'interno dell'edificio, ma con possibilità di accesso per gli operatori comunali. La rilevazione dei consumi avviene di norma sul misuratore generale, restando a carico degli utenti la ripartizione tra le singole utenze. In mancanza si procederà anche per questa tipologia di utenze alla tariffazione presuntiva e tenuto conto della rilevazione sul misuratore generale. In questo caso si pagherà la quota fissa per ogni singola utenza.

Accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti è esercitato secondo le modalità contenute in un apposito regolamento approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n.4, del 28 marzo 2011. Tale regolamento è disponibile presso l'ufficio comunale e comunque pubblicato sul sito web del Comune alla sezione " Amministrazione trasparente"- sottosezione " Disposizioni generali".

Dovere di Valutazione

E' intenzione del Comune promuovere, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i cittadini per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai cittadini costituisce per il Comune un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.



LA TUTELA

Procedure in caso di inadempienze del Comune.

Qualsiasi violazione ai principi della presente carta può essere denunciata presso gli uffici del Comune. Al momento della presentazione del reclamo, il cittadino deve 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 a una ricostruzione dell'iter seguito. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, l'ufficio suddetto riferisce al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei servizi idrici è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini attraverso pubblicazione sul sito istituzionale. Tutti gli standard specificati o generali, così definiti nella carta dei servizi, sono da considerarsi validi in condizioni normali d'esercizio con esclusione, pertanto, delle situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti ed indiretti, atti dell'Autorità Pubblica. La Carta dei servizi è pubblicata in forma permanente presso il sito web del Comune alla sezione "Amministrazione trasparente" - sottosezione "Servizi erogati".