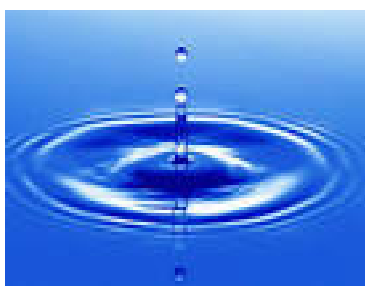




CARTA DEI SERVIZI
DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO DEL
COMUNE DI PALMA DI MONTECHIARO



“La 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 Palma di Montechiaro e 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. Questo documento vuole dare attuazione a quanto, negli ultimi anni, è stato prodotto in termini di leggi e circolari sul tema dei rapporti tra cittadini e pubbliche amministrazioni. Con la presente “carta” il Comune ha definito, a tutela dei diritti dei propri utenti, principi e standard qualitativi dei servizi erogati, stabilendo modalità di reclamo in caso di mancato rispetto degli stessi. Il Comune ha inteso con ciò promuovere una ampia partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio, sia attraverso il loro coinvolgimento nella valutazione dell'attività svolta, sia mediante il riconoscimento, a chiunque vi abbia interesse, del diritto di accesso alle informazioni del Comune.

Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso il settore tributi “l'ufficio riscossione canone idrico” o collegandosi al sito Internet www.comune.palmadimontechiaro.ag.it;

1 Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed imparzialità

Il Comune si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Il Comune garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni costituite precedentemente all'adozione della presente Carta.

b) Continuità

Il Comune si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;
- cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Comune si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni e a ridurre al minimo la durata del disagio ai cittadini.

c) Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune ogni informazione che lo riguarda secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

d) Cortesia

Il personale del Comune è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Comune si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

e) Efficienza ed efficacia

Il Comune persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo.

f) Chiarezza e Comprensibilità

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti.

2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali per l'utente

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Comune si impegna a:

- fornire agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- curare la funzionalità degli uffici di assistenza agli utenti favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
- riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;

2.2 Servizio informazioni telefonico

Il Comune fornisce il servizio informazioni telefonico per mezzo degli uffici dal quale è possibile ottenere:

- informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi);
- informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- informazioni sulla qualità dell'acqua fornita.

2.3 Il sito Internet

L'indirizzo internet del sito del Comune è

www.comune.palmadimontechiaro.ag.it

E' possibile comunicare con il Comune, per via telematica, inviando e-mail.

2.4 I servizi forniti

a) Condizioni di somministrazione dei servizi.

L'utente può richiedere la somministrazione del servizio idrico integrato fornendo i dati anagrafici e fiscali, i dati catastali, un recapito telefonico, la tipologia di contratto richiesto, l'ubicazione oggetto della fornitura richiesta, il recapito della fattura e l'eventuale indirizzo e-mail.

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione devono formalizzare la disdetta al Comune mediante raccomandata a/r, tramite ovvero attraverso la consegna della stessa presso gli uffici Tributi servizio riscossione canone idrico del Comune. A seguito della richiesta di recesso contrattuale, il comune provvede alla rimozione del contatore.

L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto.

b) Distribuzione Idrica

Il Comune somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nel territorio del Comune, nei limiti della disponibilità idrica e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

c) Fognatura

Il Comune fornisce il servizio di fognatura nel territorio del Comune, nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante depurativo.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento.

d) Depurazione

Il Comune fornisce il servizio di depurazione nel territorio del Comune nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto.

2.5 Informazioni specifiche per l'utente

a) Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata dal Comune è corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al DLgs. n. 31/2001 e successive modifiche o integrazioni.

L'acqua distribuita dal Comune ha proprietà chimiche, microbiologiche e organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore, a migliorare garanzia del suo buon livello qualitativo, viene sottoposta a ulteriori controlli.

Il laboratorio analisi convenzionato con il Comune effettua indagini sistematiche ai fini di tenere controllata la qualità dell'acqua.

L'attività sull'acquedotto comunale è sottoposta al controllo ispettivo della competente ASP di Agrigento

b) Pagamenti

Le fatture possono essere pagate secondo le modalità riportate in fattura

c) Modalità di lettura e verifica dei misuratori

Il Comune, fatta salva l'ipotesi in cui il misuratore non sia accessibile per cause non dipendenti dalla propria volontà, effettua le letture dei misuratori di acqua presso gli utenti almeno una volta all'anno.

L'Utente può chiederne una copia attraverso e-mail o in forma scritta presso l'ufficio tributi, indicando la data di riferimento della lettura desiderata nonché l'indirizzo o l'account di posta elettronica cui può essere inviata la documentazione.

Nel caso di contatori non accessibili, trascorso un anno in assenza di una lettura accertata, il Comune potrà richiedere all'utente a mezzo raccomandata l'autolettura del contatore. Se persiste l'assenza di lettura, il Comune potrà sospendere la fornitura.

Il Comune si riserva di non utilizzare in fatturazione la lettura comunicata dall'utente nel caso in cui la stessa sia incongruente rispetto ai dati di lettura già disponibili.

Il Comune informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento tramite opportuno prospetto di dettaglio degli importi inviato, in uno con la fattura.

d) Scadenza delle fatture

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore.

La scadenza della fattura non è mai inferiore ai 30 giorni successivi la data di emissione della stessa.

e) Tariffe

Il Comune determina le proprie tariffe

f) Reclami

L'utente può presentare reclamo contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Nella predisposizione del reclamo ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione del reclamo.

3 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI

VERIFICA

3.1. Dichiarazione di impegno del Comune

Il Comune si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta.

3.2. Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;

rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale;

superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Comune, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;

eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Comune si impegna a comunicare all'utente, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

a) l'accesso al servizio

Il Comune ha definito il tempo massimo che decorrere dalla richiesta documentata dell'utente e fino alla data di stipula del contratto per l'accesso al servizio

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti con sopralluogo

T max = 30 gg.

b) Allacciamento alla rete idrica pubblica

L'utente deve acquisire a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento anche attraverso il Comune, di tali autorizzazioni.

T max = 30gg.

c) Attivazione della fornitura

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni a partire dal giorno successivo al completamento delle opere di allacciamento:

T max =5 gg.

d) Riattivazione della fornitura

Tempo di riattivazione della fornitura misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione:

T max = 15 gg.

e) Cessazione della fornitura

Tempo massimo entro cui il Comune provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della disdetta del contratto dell'utente:

T max = 10 gg.

f) Allacciamento alla pubblica fognatura

L'utente deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento anche attraverso l'ufficio tecnico, di tali autorizzazioni

T max = 30 gg.

g) Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura

Tempo massimo per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, dalla data della relativa richiesta:

T max = 30 gg.

3.3. Accessibilità ai Servizi

L'utente interagisce con il Comune, per usufruire dei seguenti servizi:

- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Recessi o sospensioni della fornitura;
- Subentri;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Reclami;
- Rimborsi;
- Richiesta interventi di manutenzione;
- Richiesta/rinnovo autorizzazione allo scarico;
- Richiesta lettura di controllo;
- Segnalazione guasti;
- Verifica contatore;
- Copia fatture;

a) Apertura al pubblico degli uffici

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari:

Lunedì 8:00 14:00

Martedì 8:00 14:00 15:00 18:00

Mercoledì 8:00 14:00

Giovedì 8:00 14:00 15:00 18:00

Venerdì 8:00 14:00

b) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni

Risposta ai reclami

L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta.

Il Comune dalla ricezione del reclamo risponde all'utente entro un tempo massimo di:

T max= 30 gg.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta su indicato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sui tempi previsti di risposta.

3.4. Gestione del rapporto contrattuale

a) Fatturazione

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

Il corrispettivo del servizio è fatturato all'utente sui consumi.

Eventuali consumi in acconto sono determinati sulla base dei consumi pregressi o sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza, qualora, per cause non dipendenti dal Comune, non sia stato possibile effettuare la lettura dei consumi.

b) Rettifiche dei corrispettivi del servizio

Qualora nel processo di lettura e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Comune provvede alla correzione dello stesso, al ricalcolo dei corrispettivi ed all'emissione dei corrispondenti documenti di rettifica contabile, entro un tempo massimo di:

T max= 30 gg.

dalla data della richiesta dell'utente.

c) Morosità

Per il periodo di ritardato pagamento il Comune applica gli interessi di mora, pari al T.U.BCE più tre punti e comunque entro il limite fissato dalle leggi vigenti, addebitandoli entrambi nelle successive fatture.

Il Comune procede alla sospensione della fornitura qualora non risultino pagate n. 3 fatture consecutive. Il Comune comunica, con raccomandata a/r, la data a partire dalla quale può avvenire la sospensione del servizio con un anticipo di almeno 30 giorni, nonché le modalità per evitare la sospensione allegando il bollettino di pagamento. Qualora l'utente, successivamente alla sospensione del servizio, richieda la relativa riattivazione dovrà saldare le

fatture non pagate e corrispondere oltre ai relativi interessi di mora e alle spese di recupero crediti.

Il Comune si riserva un tempo massimo di:

T max: 5 gg lavorativi

per il riavvio della fornitura dalla dimostrata estinzione del debito (esibizione ricevuta pagamento o sottoscrizione piano di rateizzazione con pagamento della 1^a rata prevista).

d) Verifica del contatore

Tempo massimo per la verifica del contatore, a partire dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica o a delegare una persona di propria fiducia:

T max= 30 gg.

Il Comune comunica i risultati della verifica per iscritto indicando altresì l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati. Tale ricostruzione verrà effettuata in base alla media dei consumi storici dell'utenza; in mancanza di tali riferimenti, si utilizzeranno i successivi consumi che verranno registrati dal nuovo misuratore.

e) Strumenti informativi

Il Comune, in caso di necessità, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso strumenti informativi di massa affissione di avviso pubblico, Sito Internet.

Il Comune si impegna a rendere note le eventuali interruzioni programmate del flusso idrico.

4 . TUTELA

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 relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione.

Validità della carta servizi

La presente Carta dei servizi è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini attraverso pubblicazioni 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 o dovute ad eventi eccezionali, o ad eventi causati da terzi.