



Comune di VIONE
Provincia di Brescia

Parte Terza

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Art. 84 – La Carta del Servizio idrico integrato

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni assunti dal Comune nei confronti dei propri Utenti in merito al livello di Qualità dei Servizi forniti fermo restando che il rapporto con gli Utenti è comunque disciplinato dal "Regolamento di fornitura dell'Acqua" e dal "Regolamento di fognatura e depurazione" integranti i contratti.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata ai sensi dei:

- Legge 36 del 5 gennaio 1994 "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei Servizi pubblici"
- Legge 273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni"
- DPCM del 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche".
- DPCM del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato"

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La legge n. 36/1994 conosciuta come Legge Galli prevede che il ciclo dell'acqua venga gestito dai Comuni e dalle Province, sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali mediante le forme - anche societarie - previste dal T.U. EE.LL. approvato con D.Lgs 267/2000, secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità.

Si è fatta strada una sensibilità nuova nei confronti della risorsa acqua e della razionalizzazione del suo utilizzo, in considerazione della scarsità del prezioso bene.

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

La presente Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della sua gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Comune.

I principi fondamentali:

Standard di qualità del servizio

- **continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto**
- **contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura**
- **corretta valutazione dei consumi e della gestione del rapporto contrattuale**
- **accessibilità ai Servizi ed agli uffici**
- **sicurezza**
- **tutela ambientale**
- **controllo del prodotto fornito**

Definizione degli standard

Standard generali

Standard specifici

Informazione agli Utenti

Rapporto con gli Utenti

La tutela

Rimborsi

Qualità del servizio

Validità della Carta dei Servizi

Riepilogo standard

Numeri utili

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Nell'erogazione dei servizi il Comune garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti ed il Comune e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Il trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, è lo stesso sia tra le diverse aree geografiche di Utenza, anche quando esse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.

Imparzialità

I comportamenti del Comune nei confronti dell'Utenza sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

Continuità e qualità

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di occasionali interruzioni o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, il Comune, si impegna ad operare in maniera da ridurre al minimo i disagi per gli Utenti. L'acqua fornita alle Utenze possiede le caratteristiche di potabilità richieste dalla normativa vigente.

Partecipazione

Il singolo Utente può accedere, con le modalità stabilite dalle norme vigenti, alle informazioni contrattuali, in possesso del Comune, che lo riguardano. L'Utente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni e suggerimenti, inoltrare reclami.

Efficienza ed efficacia

Il Comune persegue il costante obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali.

Semplificazione delle procedure

Il Comune opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo, e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, Il Comune prevede una sempre maggiore informatizzazione. Il Comune rende nota preventivamente la documentazione richiesta all'Utente.

Cortesia

Il Comune si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei suoi Utenti. Per questo dà a tutti i propri dipendenti gli strumenti e le opportune istruzioni perché essi operino al meglio, anche in questo campo.

Corretto utilizzo della risorsa idrica

La risorsa idrica è da considerarsi bene prezioso ed utile per l'intera collettività. Il Comune, al fine di evitare sprechi, auspica la piena collaborazione di tutti i suoi Utenti che, nell'utilizzo della risorsa idrica, sono tenuti a dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Comune è costantemente impegnato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del suo servizio. Il fine è quello di una sempre maggiore soddisfazione dell'Utente. Per questo obiettivo, in linea con i più moderni indirizzi di gestione dei servizi pubblici, Il Comune adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire. Ognuno di questi standard di qualità è all'interno dei seguenti parametri di riferimento:

- continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto
- contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura
- corretta valutazione dei consumi e della gestione nel rapporto contrattuale
- accessibilità ai servizi ed agli uffici
- sicurezza
- tutela ambientale
- controllo del prodotto fornito.

Continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto

Il Comune è consapevole che la continua e regolare erogazione del servizio è il principale interesse dell'Utente; per questo motivo è costantemente impegnata nell'ampliamento e nell'ammodernamento delle proprie reti ed impianti. Ciò comporta, a volte, la necessità della sospensione del servizio per interventi di manutenzione sulla rete; di essa viene data preventiva informazione all'Utenza.

Il Comune è peraltro consapevole che, nonostante l'attività preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per 24 ore al giorno e per tutti i giorni all'anno. Per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli Utenti sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica sia nel segnalare eventuali guasti, perdite o disservizi, e d'altro canto si impegna ad intervenire ed operare celermente.

Per il continuo monitoraggio degli impianti il Comune effettua, secondo precisi piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle proprie reti.

Nei casi di emergenza idrica il Comune reperisce i mezzi necessari a fornire un servizio sostitutivo, nel rispetto delle disposizioni della Autorità sanitaria competente.

Contenimento dei tempi di allacciamento e di disattivazione della fornitura

Il Comune adotta uno specifico standard per ogni possibile fase in cui la procedura, a volte complessa, di allacciamento e di disattivazione, si snoda: presentazione domande, esecuzione lavori (tra i quali può essere compresa l'estensione della rete), allacciamento, attivazione, disattivazione della fornitura.

Periodicamente Il Comune adotta misure organizzative volte a semplificare e sveltire le procedure.

Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale

La fornitura è di tipo forfettario, non necessitano quindi valutazioni particolari dei consumi.

Il Comune offre una larga gamma di modalità di pagamento delle bollette.

In caso di morosità, sulla base delle norme vigenti, Il Comune si riserva il diritto di sospendere la fornitura e di attivare le procedure per il recupero del credito.

Accessibilità ai Servizi ed agli uffici

Il Comune assicura l'accessibilità ai Servizi ed agli uffici comunali dove è possibile attivare le normali pratiche contrattuali (subentri, disdette, nuovi contratti, modifiche, ecc.) da linee telefoniche e fax dedicati, sito internet comunale e indirizzi e-mail.

Procedure interne garantiscono la risposta scritta ai reclami.

Il Comune adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa allo sportello ed il rispetto degli appuntamenti concordati.

Sicurezza

Il Comune organizza per il proprio personale corsi specifici per una formazione professionale capace di garantire il rispetto delle norme di sicurezza. Nello stesso tempo richiede ai suoi fornitori di operare nel pieno rispetto delle norme di sicurezza.

Tutela ambientale

La tutela delle risorse a disposizione e l'adozione delle soluzioni di minimo impatto ambientale sono obiettivi primari dell'attività del Comune. Su questi temi, peraltro, è auspicabile la piena e fattiva collaborazione da parte di tutti gli Utenti.

Controllo del prodotto fornito

L'acqua è sottoposta a controllo costante da parte di Laboratorio Analisi autorizzato in punti prestabiliti delle proprie reti di distribuzione per verificare il rispetto dei parametri di legge.

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD

Sulla base dei parametri sopra indicati, sono definiti gli standard generali e specifici atti a valutare la qualità del servizio reso.

Tutti gli standard sono soggetti a un aggiornamento periodico. Ogni anno infatti Il Comune elabora un rapporto sulla qualità del servizio che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.

Il Comune conforma la propria organizzazione e le proprie procedure in modo da garantire il rispetto degli standard ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti anche attraverso un programma di certificazione della qualità, come prescrivono le norme EMAS.

STANDARD GENERALI

Gli standard generali, si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte dal Comune. I tempi sono espressi in giorni di calendario.

Orario di apertura degli sportelli al pubblico

Gli orari di apertura al pubblico e le eventuali variazioni vengono esposti e comunicati agli Utenti con congruo anticipo attraverso affissione alle bacheche, il sito internet e gli altri strumenti di informazione indicati in Informazioni agli Utenti.

Attesa agli sportelli

Tempo medio di attesa agli sportelli: 20 minuti.

Fatturazione

La fatturazione viene effettuata annualmente, salvo specifiche e motivate eccezioni.

Modalità di pagamento delle bollette

Il Comune di Vione offre un'ampia gamma di alternative per il pagamento delle bollette relative al servizio di acquedotto:

- versamento tramite bollettino su C.C. postale indicato in fattura ed intestato al Comune, da effettuarsi in qualsiasi ufficio postale o in Tesoreria comunale;
- versamento on-line da C.C. postale su C.C. postale indicato in fattura ed intestato al Comune;
- mediante addebito diretto sul conto corrente bancario (RID);
- versamento on-line tramite carta di credito.

In caso di ritardato pagamento saranno dovuti al comune l'indennità di mora e gli interessi del caso, in base ai criteri della normativa cogente.

Preavviso di interruzioni del servizio

Tempo minimo di preavviso agli Utenti in caso di interruzioni della fornitura per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti: 48 ore

STANDARD SPECIFICI

Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni. Il loro mancato rispetto può dare luogo a un rimborso secondo quanto indicato in Rimborsi.

Gli standard specifici non tengono conto delle seguenti variabili:

- tempi necessari all'Utente per la produzione dei documenti richiesti;
- tempi necessari per l'allestimento di eventuali opere preparatorie;
- tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi;
- ritardi imputabili all'Utente;
- cause di forza maggiore e/o impedimenti di carattere tecnico/amministrativo non dipendenti dall'attività di gestione.

Concessione

Tempo massimo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la domanda ed il momento in cui gli viene trasmesso l'atto concessorio. Detto periodo di tempo comprende anche il sopralluogo. In caso di estensioni della rete che richiedano un tempo di preventivazione superiore allo standard viene inviata all'Utente specifica informativa scritta - 30 giorni.

Esecuzione dell'allacciamento al pubblico acquedotto

Tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento della concessione e la completa esecuzione di tutti i lavori di allacciamento previsti per l'erogazione dell'acqua, compresa l'attivazione della fornitura - 50 giorni.

Attivazione/riattivazione della fornitura

Tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento della concessione e la attivazione/riattivazione della fornitura. È previsto un eventuale sopralluogo tecnico - 10 giorni.

Cessazione della fornitura

Lasso di tempo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la disdetta scritta con il dovuto preavviso e la disattivazione della fornitura - 5 giorni.

Esecuzione di estensioni rete ed eventuali allacciamenti

Normale lasso di tempo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di costruzione della rete e allacciamento previsti per l'erogazione dell'acqua, compresa l'attivazione della fornitura. In caso di lavori di particolare complessità al di fuori degli standard l'effettivo tempo di esecuzione viene comunicato con il preventivo - 60 giorni.

Esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura

I tempi di esecuzione delle opere vengono rimessi all'utente richiedente l'allaccio.

Pronto Intervento

In caso di segnalazioni di pericolo o di guasti/rotture alle infrastrutture gestite dal Comune, tempo massimo entro il quale avrà luogo il primo intervento - 4 ore.

Interruzioni programmate del Servizio

In caso di interruzioni per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti, durata massima di interruzione dell'erogazione dell'acqua - 24 ore.

Risposta ai reclami scritti

Tempo entro cui il Comune risponde ai reclami scritti degli Utenti. Decorre dalla data di protocollo del reclamo – nei tempi previsti dalla Legge.

I tempi di preventivazione e di esecuzione riguardano sia i nuovi impianti, sia la modifica di impianti già esistenti. Riduzioni dei tempi sono concordabili per forniture provvisorie.

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il Comune informa i suoi Utenti sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative intraprese. Queste informazioni sono assicurate:

- dalla consegna, se richiesto, del "Regolamento di fornitura dell'acqua", che avviene all'atto della richiesta di una nuova fornitura;
- tramite l'Ufficio e gli sportelli che forniscono le informazioni relative al rapporto contrattuale e ai servizi erogati;
- tramite i mezzi d'informazione ai quali vengono diramate le comunicazioni che riguardano tutti gli Utenti;
- dalle bollette, sulle quali possono essere stampati messaggi informativi di utilità (ad es. variazioni tariffarie);
- da comunicazioni dirette al singolo Utente;
- dalla distribuzione di depliant e opuscoli informativi;
- dal sito internet comunale.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

I dipendenti del Comune sono tenuti ad avere sempre un corretto rapporto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il Comune ha istituito un apposito Ufficio per curare le Relazioni con il pubblico e le Associazioni di Consumatori. Presso questo ufficio sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti.

LA TUTELA

Le violazioni ai principi sanciti nella presente Carta dei Servizi devono essere denunciate agli Uffici comunali per via scritta. Nella predisposizione del reclamo, l'Utente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli.

Al momento della presentazione del reclamo vengono indicati all'Utente sia il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine, che i tempi previsti per l'espletamento della stessa. L'Ufficio Reclami riferisce all'Utente sugli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre i termini previsti dalla Legge dalla presentazione del reclamo, indicando inoltre i termini entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità o al rimborso dovuto. Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta o se si rendesse necessario un sopralluogo, con conseguente aumento dei tempi di risposta, il Comune informa l'Utente per lettera entro il medesimo termine.

RIMBORSI

Il Comune assicura un rimborso fino al 20% dell'ultima bolletta pagata nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per tempestività, a quello indicato dagli standard specifici soggetti a rimborso indicati in Tabella riepilogativa.

Le richieste di rimborso, corredate delle informazioni e dei documenti necessari al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto agli Uffici comunali entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito dallo standard specifico; fa fede la data di protocollo del comune.

Qualora la richiesta non venga accolta, il Comune provvederà a darne comunicazione scritta e motivata all'Utente.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio reso dal Comune esegue indagini periodiche mediante interviste telefoniche o personali e tramite appositi questionari da distribuire agli Utenti a mezzo postale o direttamente agli sportelli.

Il Comune tiene conto dei risultati delle verifiche effettuate per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

Ogni anno il Comune predispone una relazione sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente in base alle rilevazioni effettuate.

Tale rapporto è reso disponibile alle Associazioni dei consumatori e trasmesso alle Autorità competenti.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente "Carta dei Servizi" tramite gli strumenti informativi indicati in Informazioni agli Utenti.

Gli standard inerenti la continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti della pubblica Autorità.

RIEPILOGO STANDARD

Pronto intervento entro 4 ore
Preavviso di interruzione del servizio minimo 48 ore
Interruzioni programmate del Servizio massimo 24 ore
Tempo medio di attesa agli sportelli 20 minuti
Fatturazione trimestrale
Pagamento bollette posta /tesoreria comunale/RID in banca/carta di credito on-line
Tempo per i preventivi (compreso sopralluogo*) massimo 30 giorni
Tempi d'esecuzione* massimo 50 giorni
Attivazione/riattivazione della fornitura* massimo 10 giorni
Cessazione della fornitura massimo 5 giorni
Tempo per l'estensione standard della rete* massimo 60 giorni
Risposta ai reclami scritti nei tempi di legge
* standard soggetto a rimborso

NUMERI UTILI

COMUNE DI VIONE: Tel. 0364/94131-906154; Fax 0364/948528.

Art. 85

Entrata in vigore e norme finali

1. Le norme del presente Regolamento trovano applicazione a decorrere dalla data di esecutività della deliberazione consiliare che lo approva.
2. Copia del presente Regolamento, a norma dell'art. 22 della L. 07.08.1990, n. 241, sarà tenuta a disposizione del pubblico affinché ne possa prendere visione in qualsiasi momento.
3. Per quanto non previsto dal presente Regolamento troveranno applicazione:
 - a. le Leggi nazionali e regionali;
 - b. lo Statuto comunale;
 - c. i Regolamenti comunali.