

Carta dei servizi

Servizio Idrico Integrato

Approvato con deliberazione G.M. nr. 7 DEL 29/01/2016

2016

Sommario

Punto 1. Introduzione.....	3
Punto 2. Gli standard	3
Punto 3. Principi fondamentali.....	3
Punto 4. Fattori di qualità	4
Punto 5. Validità della carta dei servizi.....	7

Punto 1. Introduzione

1. Il Comune di Santu Lussurgiu gestisce il servizio idrico integrato nella forma dell'economia diretta per quanto riguarda la captazione, trattamento, la distribuzione dell'acqua potabile. Nella stessa forma viene assicurato il convogliamento ed il recapito ai collettori dell'acqua reflua.
2. Gli uffici del servizio idrico integrato hanno sede in Viale Azuni nr. 62, presso i quali è possibile espletare ogni pratica amministrativa e tecnica riguardante questo servizio.
3. L'ente adotta la carta del servizio idrico in adempimento delle disposizioni contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 27 aprile 1994 e nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 29 aprile 1999.
4. La carta del servizio costituisce strumento per migliorare la qualità del servizio, agevolare e rendere trasparente il rapporto con l'utente nonché tutelarne i diritti in ordine al servizio reso.
5. Essa viene consegnata all'utente all'atto della sottoscrizione della richiesta di concessione della somministrazione.
6. Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce esplicitamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Punto 2. Gli standard

1. Lo standard (DPCM 29/04/99) o livello di servizio promesso, è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.
2. Di tutte le prestazioni ed i livelli di servizio descritti in questa Carta, solo alcuni sono formulati sulla base di indicatori quantitativi, come ad esempio la quantità dell'acqua garantita quotidianamente ad ogni cittadino, univocabilmente quantificabile, mentre altri, come ad esempio la cortesia del personale, sono formulati in maniera qualitativa.
3. Gli standard formulati sulla base di indicatori quantitativi, a loro volta, possono essere ulteriormente suddivisi in due tipi:
 - a) Standard specifici: quando sono riferiti a prestazioni rese al singolo utente e dallo stesso verificabili;
 - b) Standard generali: quando sono espressi da un valore medio relativo a prestazioni globali rese nell'erogazione del Servizio.

Punto 3. Principi fondamentali

1. Il Comune di Santu Lussurgiu nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio di competenza;
2. L'erogazione dei servizi gestiti è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, saranno adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
3. Per le interruzioni programmabili, saranno avvisati gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo un giorno), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale e con ulteriori forme di comunicazione appropriate.
4. L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune di Santu Lussurgiu tutte le informazioni che lo riguardano.
5. Il diritto di accesso agli atti sarà consentito, nel rispetto della L. 241/90 e successive modifiche e del D.P.R. 352/92, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di

situazioni giuridicamente rilevanti. L'utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

6. Il personale in servizio presso il Comune di Santu Lussurgiu agirà con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.
7. L'Ente persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.
8. Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate integralmente nel "Regolamento del servizio idrico" e sono parte integrante nella presente Carta.
9. Al fine di assicurare il risparmio e la tutela della risorsa idrica l'Ente si impegna a:
 - ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
 - intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
 - programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
 - riutilizzare le acque reflue depurate per altri usi compatibili.
10. Il Comune di Santu Lussurgiu si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 della medesima legge.

Punto 4. Fattori di qualità

I livelli di servizio descritti in questa carta sono raggruppati in sette diversi fattori di qualità, considerati determinanti nella gestione del servizio idrico:

1. Qualità dell'acqua distribuita
2. Regolarità del servizio
3. Rapidità di esecuzione dei lavori
4. Facilità di accesso al servizio
5. Precisione nella fatturazione dei consumi
6. Efficacia della comunicazione
7. Tutela degli utenti

4.1 Qualità dell'acqua distribuita

Per essere considerata potabile l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive (parametri batteriologici e chimici), ma deve essere anche gradevole al gusto, e quindi incolore, insapore e inodore; Inoltre, per essere l'acqua potabile deve avere una giusta concentrazione di sali minerali, alcuni di essi molto importanti per la salute umana.

L'acqua distribuita dagli acquedotti comunali di Santu Lussurgiu è sottoposta alla vigilanza dell'ASL n.° 5 di Oristano che, periodicamente, controlla nei punti più significativi della rete, che tutti i parametri siano conformi a quanto stabilito dalla legislazione vigente.

Il comune istituisce un servizio di controllo analitico dei parametri microbiologici, chimico -fisici ed organolettici parallelo a quello eseguito normalmente dall'ASL, appoggiandosi ad apposite ditte qualificate.

Gli acquedotti comunali di Santu Lussurgiu sono controllati periodicamente da personale qualificato che:

- Controlla la funzionalità degli impianti di potabilizzazione;
- Controlla la funzionalità delle opere di captazione (vasche, pompe, condutture), di adduzione (tubazioni e quanto altro necessario al trasporto dell'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai

serbatoi), di accumulo (serbatoi) e di distribuzione (tubazioni e quanto altro indispensabile al trasporto dell'acqua sino al punto di consegna utenti);

Nonostante tutti i provvedimenti adottati dal Comune per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, qualora cause di forza maggiore o eventi imprevedibili dovessero dare luogo a situazioni di rischio igienico sanitario per la salute umana, il Sindaco darà apposito avviso alla popolazione e collaborerà con le autorità competenti per ristabilire una situazione normale.

4.2 Regolarità del servizio

Il comune di Santu Lussurgiu, al fine di garantire continuità e regolarità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, assicura che tutti i sistemi di captazione, adduzione e distribuzione siano gestiti nel migliore dei modi, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

L'adozione di questi sistemi consente di assicurare agli utenti il rispetto dei requisiti minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g della Legge 36/1994 (Legge Galli).

Al fine di prevenire eventuali disservizi, il Comune svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, tutti gli utenti saranno avvertiti con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio e della durata approssimativa della sospensione.

Se per cause di forza maggiore si dovessero verificare carenze nel servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Comune attiverà tempestivamente un servizio sostitutivo di emergenza. Qualora necessario, per garantire un efficace servizio sostitutivo, si potrà anche fare ricorso ad unità mobili (autobotti).

4.3 Rapidità di esecuzione dei lavori

Il Comune di Santu Lussurgiu si impegna a eseguire i lavori richiesti dagli Utenti nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i limiti indicati negli standard sotto riportati, tuttavia, considerata la gestione in economia del servizio, i mezzi e le risorse umane a disposizione, non si può escludere che si verifichino eccezionalmente situazioni contingenti tali da non permettere il rispetto degli standard indicati in questa carta.

La rapidità di esecuzione dei lavori in ogni caso, non può includere i tempi necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche, la cui responsabilità non appartiene al Comune (es. rilascio autorizzazioni da parte di terzi):

- Per le unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione, l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile sarà garantito entro 10 giorni dal momento in cui l'utente presenta la domanda;
- Per le unità immobiliari non allacciate alla rete stradale o per modifiche ad impianti esistenti, si garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile entro 30 giorni dal momento in cui l'utente presenta la domanda;
- Qualora un nuovo utente subentri quale fruitore del servizio idrico ad un utente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore, questa sarà garantita nel tempo massimo di 3 giorni;
- Quando l'utente richiede la cessazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, mediante richiesta scritta si provvede alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto nel tempo massimo di 15 giorni.

4.4 Facilità di accesso al servizio

Il comune di Santu Lussurgiu limita al minimo indispensabile gli adempimenti richiesti agli utenti.

Gli stessi possono segnalare disservizi o avanzare proposte relative al servizio idrico integrato telefonando all'ufficio tecnico (07835519214 responsabile di servizio, oppure, 07835519204 / 205 / 209) o mediante posta elettronica agli indirizzi disponibili nel sito internet istituzionale.

Per lo svolgimento delle pratiche tecniche inerenti il servizio idrico gli utenti possono recarsi agli uffici preposti, oppure, telefonare o via e mail secondo le indicazioni sopra riportate.

Per tutte le pratiche o informazioni inerenti la gestione del tributo per il servizio idrico integrato l'utente potrà rivolgersi direttamente agli uffici del servizio finanziario, oppure, telefonare allo 07835519201 / 218 o, mediante posta elettronica agli indirizzi disponibili nel sito internet istituzionale.

Per garantire una migliore efficienza del servizio tutti gli uffici preposti potranno ricevere il pubblico esclusivamente nei seguenti giorni e orari:

- lunedì: apertura al pubblico dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16:00 alle ore 17:30;
- martedì: apertura al pubblico dalle ore 16:00 alle ore 17:30;
- mercoledì: apertura al pubblico dalle ore 10:00 alle ore 13:00;
- giovedì: chiusura al pubblico;
- venerdì: apertura al pubblico dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Comune concorda con l'utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento.

La fascia oraria non può superare le 5 ore, ovvero, all'utente non può essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle cinque ore del mattino o alle cinque ore del pomeriggio.

Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti sono concordati al momento di presentazione della richiesta.

Nel caso di assenza dell'utente nel giorno e nella fascia oraria convenuta, sarà lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento.

4.5 Fatturazione dei consumi

La rilevazione dei consumi viene effettuata, salvo situazioni particolari, una volta all'anno da parte del personale del comune munito di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'utente.

La fatturazione viene effettuata con cadenza annuale sulla base dei consumi rilevati nei dodici mesi precedenti, con la possibilità dell'utente del pagamento in un'unica soluzione o in rate determinate di volta in volta dal responsabile di servizio competente;

Nel caso in cui l'utente segnali una o più inesattezze l'ufficio tributi esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'utente risulta esatta, provvede ad annullare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove entro i termini di seguito indicati:

- 30 giorni se non sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative
- 60 giorni se sono necessarie verifiche tecniche e/o amministrative

Per le operazioni di rimborso delle somme indebitamente versate dall'utente si rimanda a quanto stabilito dal regolamento comunale sulle entrate.

Il pagamento delle somme dovute dovrà essere effettuato dall'utente entro le rispettive scadenze; nel caso di ritardato pagamento il servizio acquedotto applicherà un'indennità di mora del 5% oltre gli interessi legali.

L'ufficio tributi provvede ad inviare un primo sollecito con l'invito a saldare il debito. Se, tuttavia, anche il sollecito si rivela infruttuoso l'ufficio tributi provvede al recupero coattivo dell'intero credito e delle spese e, dopo un preavviso di trenta giorni, può sospendere l'erogazione dell'acqua sino a che non sia effettuato il saldo delle somme dovute.

Il ripristino dell'erogazione dell'acqua sarà garantito entro un tempo massimo di due giorni lavorativi non appena l'utente provvederà a saldare il corrispettivo dovuto.

L'utente può richiedere una verifica della corretta rilevazione dei consumi, che viene effettuata entro trenta giorni; se le misure del contatore risultano effettivamente errate, l'ufficio tributi provvede a ricalcolare i consumi erroneamente misurati.

L'utente, dietro presentazione di richiesta scritta, può anche richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato da effettuarsi entro sessanta giorni dalla richiesta. Se la verifica comprova l'esattezza del contatore entro i limiti di tolleranza, l'utente è tenuto a rimborsare per intero le spese di verifica.

4.6 Comunicazione

Il Comune di Santu Lussurgiu si impegna a fornire agli utenti tutte le informazioni corrette, complete e facilmente comprensibili.

Dietro presentazione di apposita richiesta adeguatamente motivata, il comune di Santu Lussurgiu si impegna a fornire a chiunque ne faccia richiesta, entro 90 giorni, una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, e più precisamente:

- La durezza totale, ovvero la presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro secondo le varie unità di misura;
- La concentrazione di ioni idrogeno, ovvero il grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- Il residuo fisso, ovvero la presenza di sali minerali, a 180°C, espressa in milligrammi per litro;
- La presenza di nitrati (NOH3), espressa in milligrammi per litro;
- La presenza di nitriti (NOH2), espressa in milligrammi per litro;
- La presenza di ammoniaca (NH4), espressa in milligrammi per litro;
- La presenza di fluoro (F), espressa in microgrammi per litro;
- La presenza di cloruri (Cl), espressa in milligrammi per litro.

4.7 Tutela dei clienti

Ogni qualvolta gli utenti lo ritengano opportuno, possono inoltrare reclami agli uffici comunali competenti:

- In forma scritta da consegnare all'ufficio protocollo
- Mediante e – mail o telefonata

Compiuti i necessari accertamenti l'ufficio ne comunica gli esiti all'utente immediatamente per i reclami che non richiedono sopralluoghi o verifiche; entro 30 giorni dal momento in cui viene ricevuto il reclamo per i reclami che richiedono sopralluoghi o verifiche.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente all'ufficio di rispettare il tempo massimo di risposta, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

Alcuni standard descritti in questa carta sono soggetti ad indennizzo, pertanto, il loro mancato rispetto obbliga il comune di Santu Lussurgiu a riconoscere all'utente un indennizzo per il disagio arrecatogli, da erogare con diretta compensazione nella prima fattura utile emessa.

Di seguito sono descritte le modalità di indennizzo previste per ciascuno standard:

- Mancata risposta all'utente entro i termini previsti dalla carta dei servizi, per un ritardo entro trenta giorni, 25,00 euro;
- Mancata risposta all'utente entro i termini previsti dalla carta dei servizi, per un ritardo oltre trenta giorni, 40,00 euro;

Punto 5. Validità della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è valida a partire dal 29 Gennaio 2016.

La Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Gli utenti saranno informati di eventuali revisioni tramite pubblicazione nel sito internet www.comunesantulussurgiu.it.

Gli standard di qualità sono da considerarsi validi in condizioni di gestione ordinaria del servizio; In occasione di situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali gli stessi standard di qualità potrebbero non essere applicabili.