



COMUNE DI PORLEZZA
PROVINCIA DI COMO
Tel. 0344/61105 - Fax 0344/61733

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO

INDICE

1. PREMESSA
2. VALIDITÀ DELLA CARTA E DEGLI STANDARD
3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE
4. PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 4.1. Eguaglianza ed imparzialità del trattamento
 - 4.2. Continuità
 - 4.3. Partecipazione
 - 4.4. Cortesia
 - 4.5. Efficacia ed efficienza
 - 4.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
 - 4.7. Condizioni principali di fornitura
 - 4.8. Sostenibilità
5. SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA
 - 5.1. Servizi di competenza
 - 5.2. Struttura operativa
6. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ
 - 6.1. Avvio del rapporto contrattuale
 - 6.1.1. Tempo di allacciamento
 - 6.2. Accessibilità del servizio
 - 6.2.1. Periodo di apertura al Pubblico degli sportelli
 - 6.2.2. Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza
 - 6.2.3. Forme e modalità di pagamento
 - 6.2.4. Facilitazioni per utenti
 - 6.2.5. Rispetto degli appuntamenti concordati
 - 6.2.6. Tempi di attesa agli sportelli
 - 6.2.7. Risposte alle richieste scritte degli Utenti
 - 6.2.8. Risposta ai reclami scritti
 - 6.3. Continuità del servizio
 - 6.3.1. Interventi e sospensioni programmate
 - 6.3.2. Pronto intervento
7. RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE
 - 7.1. Informazioni all'Utente
 - 7.2. Comportamento del Personale
 - 7.3. Richieste e partecipazione
 - 7.4. Reclami
8. RIMBORSI
9. TUTELA E GARANZIA
 - 9.1. Tutela
 - 9.2. Assicurazioni

1. PREMESSA

In attesa della realizzazione del servizio idrico di ambito, ai sensi della L. 05 gennaio 1994 nr. 36 il Comune di Porlezza ha predisposto la presente Carta del servizio con riferimento alla captazione e distribuzione dell'acqua potabile.

Questo documento e' stato redatto tenendo conto dei seguenti riferimenti normativi e regolamentari:

- D.P.C.M. 19/05/1995;
- L. 11/07/1995 nr. 273;
- L. 05/01/1994 nr. 36;
- D.P.C.M. 04/03/1996;
- D.P.C.M. 02/12/1997;
- D.P.C.M. 29/04/1999.

La presente carta fissa i principi, i criteri e le caratteristiche dei servizi erogati dal Comune di Porlezza, individuando alcuni strumenti attuativi e definendo i meccanismi di tutela e di garanzia degli utenti.

Stabilisce, con standard verificabili, i tempi da rispettare in vari tipi di intervento ed in caso di inadempienza riconosce all'utente rimborsi.

Indica all'utente precisi riferimenti per la segnalazione e per l'esercizio del diritto alle informazioni.

Quanto descritto in questa Carta del Servizio costituisce obiettivi che il Comune di Porlezza assume vincolanti nella conduzione della sua attività ed al tempo stesso con questa Carta del Servizio, il Comune di Porlezza si impegna a fornire agli utenti una garanzia che si traduce nell'impegno di pagare un rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio.

Il Comune di Porlezza adotta la propria Carta del Servizio auspicando che essa rappresenti il punto di avvio di un processo innovativo della cultura e dell'organizzazione aziendale e nel contempo si augura che questo nuovo strumento possa migliorare la qualità dei servizi erogati, adeguandoli sempre più alle aspettative ed alle esigenze degli utenti.

2. VALIDITÀ DELLA CARTA E DEGLI STANDARD

Il presente documento e' stato approvato dal Consiglio Comunale con la deliberazione nr. 4 in data 20 marzo 2002.

Come utenti sono da intendersi la popolazione del Comune servita dall'acquedotto comunale.

Gli Standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

La presente Carta dei Servizi potrà essere soggetta a revisioni periodiche.

3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

Il soggetto gestore è considerato a tutti gli effetti il Comune di Porlezza.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1. Eguaglianza ed imparzialità del trattamento.

L'erogazione del servizio effettuato si basa sul principio dell'eguaglianza dei diritti degli utenti.

E' garantito lo stesso trattamento a parità dei presupposti tecnici, di condizioni impiantistico-funzionali a fasce di utenti omogenee.

Il Comune di Porlezza si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

4.2. Continuità

Il Comune di Porlezza fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare possono derivare esclusivamente da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli

impianti ed alla qualità dell'erogazione, da eventi naturali straordinari.

Il Comune di Porlezza si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici che privati, per una informazione tempestiva e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

4.3. Partecipazione

Ogni utente singolo o associato può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti sui servizi comunali.

L'utente, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, ha diritto di accesso alle informazioni ed agli atti che lo riguardano.

4.4. Cortesia

Il Comune di Porlezza si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

4.5. Efficacia ed efficienza

Il Comune di Porlezza si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi che salvaguardino l'ambiente.

4.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune di Porlezza si impegna a porre la massima attenzione all'uso di un linguaggio che sia il più possibile chiaro, comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

4.7. Condizioni principali di fornitura

Il Comune di Porlezza si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo per rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto, nelle scelte di materiali, di lavorazioni e di tecnologie non inquinanti che garantiscono la sicurezza e la tutela della salute della Comunità.

4.8. Sostenibilità

L'uso non controllato di qualsiasi risorsa, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso.

5. SERVIZI FORNITE STRUTTURA

5.1. Servizi di competenza

Il Comune di Porlezza e' proprietario del servizio di captazione e distribuzione dell'acqua potabile nel territorio del Comune.

In sintesi le competenze sono:

- Costruzione degli impianti;
- Gestione tecnica ed amministrativa del servizio acquedotto;

5.2 Struttura operativa

La struttura operativa del Comune di Porlezza è così sintetizzabile:

- Responsabile Tecnico-Amministrativo
- Personale operativo per la conduzione dell'impianto, delle opere accessorie e relativa manutenzione
- Personale Amministrativo

6. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

A fronte degli **indicatori qualitativi di qualità** del servizio, sono individuati i seguenti standard di qualità:

- **standard generale del servizio**, inteso come parametro caratteristico (valore medio) della qualità del servizio offerto nella sua globalità, cioè al complesso delle prestazioni riferite al singolo indicatore;
- **standard specifico del servizio**, inteso come parametro di servizio (soglia minima o massima) che l'Utente può percepire in modo immediato e diretto perché riferita alla singola prestazione.

Nell'allegato STANDARD sono indicati per i singoli indicatori gli standard e la loro tipologia.

Gli standard costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, sia la soddisfazione degli utenti e rimangono fissi, sia in termini di contenuti che di misura, fino all'adozione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti che saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello attuale della soddisfazione degli Utenti
- nuove esigenze emerse e/o emergenti
- possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano miglioramenti di efficacia e/o efficienza.

6.1 Avvio del rapporto contrattuale

6.1.1 Tempo di allacciamento alla rete idrica

30 giorni lavorativi decorrenti dalla data della domanda in condizioni atmosferiche favorevoli

5.3 Accessibilità del servizio

5.3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli uffici del Comune di Porlezza sono dotati di sportello per richieste di informazioni ed appuntamenti con i seguenti orari di apertura al pubblico:

- Martedì – Venerdì – Sabato dalle ore 11.00 alle ore 12.00
- Giovedì dalle ore 17.30 alle ore 18.30

6.2.2 Svolgimento delle pratiche per via telefonica e / o corrispondenza

Lo svolgimento delle pratiche può essere svolto negli orari di apertura al pubblico degli sportelli via telefonica al numero **034461105**, via fax al numero **034461733** o per corrispondenza postale all'indirizzo **Comune di Porlezza – Via Garibaldi, 66 – 22018 Porlezza (CO)**.

6.2.3 Forme e modalità di pagamento

Il pagamento dei corrispettivi dovuti dagli utenti avviene mediante versamento bancario o postale

6.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

Per i portatori di handicap, per le persone in difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazione di disagio fisico, sono previste facilitazioni d'accesso ai servizi:

- parcheggio in area uffici

6.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune di Porlezza si impegna e rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente e definisce gli appuntamenti secondo le seguenti modalità:

- la data è concordata entro un periodo massimo di 8 giorni di calendario a partire dal giorno della richiesta e solo su richiesta esplicita dell'utente tale periodo massimo può essere aumentato;
- l'orario è concordato all'interno delle seguenti disponibilità:

da Lunedì al Sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

- la fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è di 1 ora.

6.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

Lo sportello per la richiesta di informazioni ed appuntamenti è impegnato al rispetto dei seguenti tempi d'attesa:

- tempo di attesa medio 5 minuti
- tempo di attesa massimo 15 minuti

6.2.7 Risposte alle richieste scritte degli utenti

Il Comune di Porlezza si impegna a rispondere per iscritto alle richieste di informazioni pervenute, entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario dalla data di protocollo della richiesta, in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria.

6.2.8 Risposte ai reclami scritti

L'utente ha sempre diritto ad un riscontro scritto ed a fronte di ogni reclamo scritto il Comune di Porlezza si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro:

- 20 giorni di calendario qualora sia necessario un sopralluogo
- 15 giorni di calendario nel caso non sia necessario

6.3 Continuità del servizio

6.3.1 Interventi e sospensioni programmate

Ogni qualvolta si debbano eseguire lavori sugli impianti il Comune di Porlezza garantisce di mettere in atto tutti i possibili accorgimenti per evitare interruzioni del servizio.

6.3.2 Pronto intervento

Reperibilità

Il Comune di Porlezza garantisce un servizio continuo di reperibilità per tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 al fine di assicurare un pronto intervento in caso di guasti o situazioni critiche.

Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza valutato il livello di criticità/urgenza della situazione, il Comune di Porlezza, coerentemente con la valutazione di pericolo, interviene esclusivamente sugli impianti e sulle strutture di propria competenza (stazioni di sollevamento, rete di distribuzione principale e prese compreso il contatore) garantendo i seguenti tipi di intervento:

- tempo massimo di primo intervento in caso di pericolo: **1 ora** in orario lavorativo; **1,30** in servizio di reperibilità;
- tempo massimo per ripristino del servizio a seguito di guasto: **24 ore**;

- tempo massimo per primo intervento in caso di guasto al misuratore di portata: **primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione del guasto, salvo cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione.**

Modalità di accesso e segnalazione

E' possibile segnalare la necessità di interventi ordinari con le seguenti modalità:

- telefonicamente al nr. 0344/61105– UFFICIO TECNICO – nei giorni seguenti:

dal LUNEDÌ al SABATO dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Al di fuori degli orari sopraindicati, chiamare il numero 338 5805027 - servizio di reperibilità.

7. RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE

7.1 Informazioni all'utente

Il Comune di Porlezza fornisce una costante informazione agli utenti circa:

- le caratteristiche e la struttura della rete acquedottistica;
- le caratteristiche del servizio erogato, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole tra le parti;
- la composizione delle tariffe (meccanismo ed elementi) le modalità di fatturazione e di pagamento, le eventuali agevolazioni;
- le modalità di reclamo e richieste di rimborso;
- il grado di soddisfazione degli utenti e l'efficacia delle informazioni.

Il Comune di Porlezza, informa gli utenti rendendo disponibile la Carta del Servizio all'avvio del rapporto contrattuale e su richiesta, provvede ad informare gli utenti delle eventuali modifiche alla Carta del Servizio.

7.2 Comportamento del Personale

Tutto il personale del Comune di Porlezza è impegnato a soddisfare le richieste dell'utenza e a migliorare la qualità del servizio erogato. Il Comune stesso cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti di cortesia e professionalità. I dipendenti che hanno rapporti con il pubblico devono essere dotati di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire sia all'interno che all'esterno degli uffici ed in particolare quando prende contatto, per qualsiasi lavoro, con l'utente.

7.3 Richieste e partecipazione

L'utente può presentare richieste di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio con le seguenti modalità:

- per iscritto all'indirizzo:

Comune di Porlezza
Ufficio Tecnico
Via Garibaldi 66
22018 Porlezza (CO)

- via fax al nr. 034461733
- telefonicamente al nr. 034461105

7.4 Reclami

L'utente singolo o associazione di consumatori e di categoria, possono presentare alla Direzione del Comune di Porlezza con le modalità previste sopra: osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro atti o comportamenti che costituiscono impedimento o limitazione alla piena fruibilità del servizio o al mancato rispetto di Standard stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

In ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, devono essere descritti i fatti, annotati i dati del dipendente che ha seguito la pratica o eseguito i lavori, citati o allegati in fotocopia atti o documenti.

8. RIMBORSI

In caso di mancato rispetto degli standard, l'utente ha diritto ad un rimborso forfettario ed onnicomprensivo. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento in carta semplice, indirizzata o consegnata al Comune di Porlezza entro 30 giorni dal termine prefissato nello standard (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'utente ovvero la data di protocollo).

L'istruttoria della verifica è effettuata dalla direzione del Comune di Porlezza entro i termini previsti per la risposta ai reclami.

Il rimborso, se dovuto è erogato tramite accredito mediante domiciliazione bancaria.

Per il calcolo dei tempi previsto dalla presente carta, non si terrà conto di tutte le cause esterne indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'Azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'autorità pubblica).

9. TUTELA E GARANZIA

9.1 Tutela

Le violazioni ai principi ed agli standard presentati nella Carta devono essere denunciate al Comune di Porlezza.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni ed i documenti in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazioni, affinché il Comune di Porlezza possa provvedere alla ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i termini indicati riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

9.2 Assicurazioni

Il Comune di Porlezza ha stipulato idonea polizza assicurativa R.C. Azienda, valida per i risarcimenti (capitale, interessi e spese) dei danni arrecati a cose e persone nello svolgimento della propria attività con estensione anche per i danni derivanti da interruzioni o sospensioni di attività.