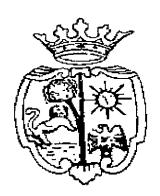
# **COMUNE DIFERLA**

Provincia di Siracusa



# SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

(Approvata con Deliberazione di C.C. n. 26 del 29/06/20415)

PREMESSA					
1	. IPR	INCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE	4		
	1.1	EGUAGLIANZA	5		
	1.2	IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO	5		
	1.3	CONTINUITA' DEL SERVIZIO	5		
	1.4	PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	5		
	1.5	EFFICACIA ED EFFICIENZA	5		
2	STA	NDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE	5		
	2.1	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	6		
	2.2	SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO	6		
	2.3	SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA	6		
	2.4	SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA	6		
	2.5	MODALITA' DI PAGAMENTO	7		
	2.6	FACILITAZIONI PARTICOLARI	7		
	2.7	AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO	7		
	2.8	RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	7		
3	STA	NDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI	7		
	3.1	TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO	8		
	3.2	TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO	8		
	3.3	TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	8		
	3.4	TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	8		
	3.5	TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	8		
	3.6	TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI	9		
	3.7	TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE	9		
4	STAI	NDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	9		
	4.1	LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE	9		
4	4.2	TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE	10		
	4.3	TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE	10		
	4.4	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	10		
	4.5	RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ	10		
	4.6	VERIFICA DEL CONTATORE	. 11		
5	STAI	NDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	. 12		
	5.1	CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA			
	5.2	DEROGHE	. 12		
	5.3	TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA	. 12		

	5.4	PRONTO INTERVENTO	12
	5.5	CRISI IDRICA	13
6	SEF	RVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE	13
7	INF	ORMAZIONE ALL'UTENZA	13
	7.1	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI	13
	7.2	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE	14
8	TUT	TELA DEGLI UTENTI	15
	8.1	CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE	15
	8.2	GESTIONE DEI RECLAMI	15
	8.3	CONTROLLI ESTERNI	16
	8.4	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ	16
	8.5	RICHIESTE DI RIMBORSO	16
9	VAL	IDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	16
1	0 s	INTESI DELLA CARTA	17
	10.1	SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE	17
	10.2	SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	18
	10.3	SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE	19
	10.4	SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	20
	10.5	SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO	21

La Carta dei Servizi Comunali è lo strumento attraverso il quale si vuole migliorare il rapporto fra il cittadino e la struttura comunale, infatti, essa rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nello stesso rapporto tra gli utenti ed il Comune.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" e tiene conto delle recenti disposizioni dell'AEEGSI (Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico).

La stessa fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza, stipulato tra il Comune di Ferla e i singoli utenti.

La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune.

La Carta fa riferimento ai servizi di acquedotto e fognatura offerti dal Comune. Per il servizio di acquedotto si riferisce alle seguenti utenze:

- Utenze domestiche;
- Utenze extra-domestiche private e pubbliche: artigianali, commerciali, scuole, caserme, edifici pubblici, industrie etc.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno effettivo recapito nella pubblica fognatura.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Comune di Ferla si impegna a rispettare.

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet, all'indirizzo **www.comune.ferla.sr.it**, oppure attraverso copia che viene consegnata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune a chi ne fa richiesta o, ancora, tramite la sua consegna all'utente al momento della stipula di un nuovo contratto. La Cittadinanza può rivolgersi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

Le revisioni periodiche che saranno apportate alla Carta dovranno essere portate a conoscenza degli utenti al momento della distribuzione della bolletta successiva alla revisione e, in ogni caso, la Carta revisionata verrà resa pubblica sul sito internet del Comune.

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile e del servizio di fognatura in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione. Per una maggiore comprensione della Carta, si suggerisce di prendere visione del Glossario messo a disposizione sul sito internet del Comune.

#### 1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE

L''erogazione dei servizi ed i rapporti con il cittadino, sono regolati dai seguenti principi fondamentali.

#### 1.1 EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

#### 1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

# 1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

#### 1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Viene garantita la partecipazione del Cittadino al fine di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino. L'Amministrazione si impegna a garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione. I Cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere i Responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

# 1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo. In tal senso l'obiettivo fondamentale è rappresentato dall'impegno ad un continuo soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

# 2 STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE