

COMUNE DI CAPRAROLA

Provincia di Viterbo

CARTA DEI SERVIZI IDRICI COMUNALI

APPROVATA DALLA GIUNTA COMUNALE NELLA SEDUTA DEL 24.01.2014 DELIBERA N. 11

INDICE DEGLI ARGOMENTI

I PRINCIPI FONDAMENTALI

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia
- Chiarezza e Comprensibilità delle comunicazioni

GLI STRUMENTI

- Standard di qualità
- Continuità e regolarità dell'erogazione
- Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti
- Rapidità nei tempi di allacciamento
- Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura
- Sicurezza e qualità dell'acqua
- Facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette
- Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti
- Correttezza della misura dei consumi
- Correttezza della fatturazione dei consumi
- Informazioni al cittadino-utente
- Rapporti con il cittadino-utente
- Comportamento del personale
- Accesso agli atti
- Doveri di valutazione
- Rimborso
- Usi impropri

LA TUTELA

- Procedure in corso d' inadempienza del Comune
- Segnalazione del Garante Regionale del Servizio Idrico
- Validità della Carta dei Servizi Idrici

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 Caprarola ed 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. Il Comune è impegnato a condurre le proprie attività secondo i parametri in essa illustrati.

FINALITÀ DELLA "CARTA DEI SERVIZI"

Questo documento vuole dare concreta attuazione a quanto, negli ultimi anni, è stato prodotto in termini di leggi e circolari sul tema dei rapporti tra i cittadini e Pubbliche Amministrazioni. Nella presente "Carta" il Comune ha definito, a tutela dei diritti dei propri utenti, principi e standard qualitativi dei servizi erogati, stabilendo altresì modalità di reclamo e forme di rimborso in caso di mancato rispetto degli stessi. Il Comune ha inteso con ciò promuovere una più ampia partecipazione dei cittadini e comuni alla prestazione del servizio, sia attraverso il loro coinvolgimento nella valutazione qualitativa dell'attività svolta, sia mediante il riconoscimento, a chiunque vi abbia interesse, del diritto di accesso alle informazioni del Comune.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione del servizio idrico gestito dal Comune si basa sul principio di eguaglianza degli utenti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti gli utenti del territorio di competenza. Particolare attenzione è riservata ai soggetti portatori di handicap e agli anziani.

Imparzialità

Il comportamento dei dipendenti del Comune si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

E' impegno del Comune garantire un servizio continuo e regolare; nel caso di interruzioni, il Comune adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cittadino.

Partecipazione

Il Comune promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente servito e Comune. Pertanto, il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. Il Comune trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce periodicamente le valutazioni del cittadino circa la qualità della prestazione offerta.

Efficienza ed Efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Comune persegue adottando le soluzioni tecnologiche dell'ultima generazione, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Il Comune pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri utenti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare nei vari casi.

GLI STRUMENTI

Standard di qualità

Il Comune, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione.

Di tali parametri, alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, e altri di carattere specifico, il Comune assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi.

Il Comune considera fattori di qualità del servizio acqua:

- A) maggiore regolarità dell'erogazione attraverso interventi di potenziamento e sostituzione reti
- B) tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti
- C) rapidità nei tempi di allacciamento
- D) rapidità nei tempi di cessazione della fornitura
- E) sicurezza e qualità dell'acqua
- F) facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette
- G) tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti
- H) correttezza della misura e della fatturazione dei consumi

Continuità e Regolarità dell'Erogazione

La rete dell'acquedotto comunale necessita ancora di ulteriori lavori di potenziamento e sostituzione delle tubazioni al fine di ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione per turnazioni e per interventi di manutenzione programmata o di guasto.

In caso di sciopero il Comune è impegnato a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di manutenzione programmata è comunicata dal Comune ai cittadini attraverso avviso sul sito internet ufficiale e con l'uso di altri mezzi ritenuti idonei in base all'urgenza dell'intervento.

Nel caso di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, il Comune tenderà a contenere la durata massima della sospensione in 12 ore; qualora per imprevisti o dipendenti dalla nostra volontà, la durata tende a prolungarsi il Comune tiene informato costantemente i cittadini dell'andamento della riparazione.

Programmi di manutenzione preventiva

Sono periodicamente attuati su reti e impianti, al fine di ridurre i disservizi. Il Comune effettua con sistematicità un giro di ricognizione da parte degli Agenti di Piolizia Locale per la segnalazione di perdite in strada, qualora non avvistate e segnalate dai cittadini.

Il Comune assicura la disponibilità della quantità d'acqua richiesta dal cittadino nei limiti delle dotazioni previste dal Piano Regionale Acque;

L'osservanza delle leggi vigenti relativamente alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita;

Il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua in distribuzione dalle proprie reti.

Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti

Il tempo medio di intervento, anche con l'arresto dell'alimentazione della rete, per situazioni di pericolo grave ed imminente è di ore 3.

Nel caso di un numero consistente di richieste concomitanti e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici del Comune forniscono all'utente le prime indicazioni di comportamento.

Reti

Il tempo per la riattivazione della fornitura a seguito di guasto del contatore, o di altri apparecchi accessori del gruppo di misura, installati presso l'utenza, è il seguente:

tempo medio: 1 giorno lavorativo dalla segnalazione;
tempo massimo: 6 giorni lavorativi dalla segnalazione.

I tempi indicati non sono vincolanti per il Comune in particolari situazioni stagionali o nei casi di documentata eccezionalità.

Rapidità nei tempi di allacciamento

Per rendere il più possibile celere l'esecuzione dell'allacciamento, il Comune rileva sistematicamente la durata delle fasi ad esso necessarie al fine di assumere provvedimenti utili a sveltirne i tempi.

Oggi, pertanto, il Comune può garantire:

a) tempo per il rilascio del preventivo: intercorre fra la richiesta scritta di un nuovo allacciamento e la comunicazione dell'importo da versare al cittadino.

Quest'intervallo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle modalità di allacciamento e la comunicazione.

tempo medio: 10 giorni lavorativi
tempo massimo garantito: 30 giorni lavorativi

b) tempo di esecuzione della presa: intercorre fra la data d'accettazione del preventivo con l'attestazione di versamento consegnata dal cittadino presso gli uffici comunali, al netto della durata delle attività di competenza dell'utente.

tempo medio: 10 giorni lavorativi
tempo massimo garantito: 30 giorni lavorativi

c) tempo d'attivazione dell'utenza: intercorre fra la data di stipula del singolo contratto e l'avvio della relativa fornitura, al netto delle opere di competenza dell'utente.

tempo medio: 1 giorno lavorativo
tempo massimo garantito: 6 giorni lavorativi

d) tempo di riattivazione della fornitura per subentro: intercorre fra la data di stipula del contratto e la riattivazione della fornitura, qualora non vi sia una modifica della portata impegnata.

tempo medio: 3 giorni lavorativi
tempo massimo garantito: 7 giorni lavorativi

I tempi massimi garantiti precedentemente indicati sono al netto dei ritardi per l'ottenimento di permessi da parte di Enti diversi.

Tutti i termini indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili da parte del cittadino, nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente dal Comune, incluse le condizioni climatiche in grado di interferire sull'esecuzione dei lavori.

Nel caso in cui sopravvengano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per cause di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi è dato tempestivo avviso al cittadino del nuovo termine garantito.

L'utente è impegnato a rispettare gli appuntamenti concordati.

Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura

Il tempo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, è attualmente di:

tempo medio: 3 giorni lavorativi
tempo massimo garantito: 7 giorni lavorativi

Qualora l'utente cessante e l'utente subentrante si presentino contestualmente negli uffici comunali accettando reciprocamente il valore di lettura da essi stessi rilevato, il Comune provvederà immediatamente alla disattivazione dell'utenza cessata e all'attivazione dell'utenza subentrante. L'utente è impegnato a rispettare gli appuntamenti concordati.

Sicurezza e qualità dell'acqua

L'acqua distribuita dal Comune ha proprietà chimiche, microbiologiche e organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore e, a migliore garanzia del suo buon livello qualitativo, viene sottoposta ai seguenti procedimenti e controlli:

Il Comune per mezzo di un tecnico esterno incaricato opera prelievi periodici che vengono consegnati al laboratorio chimico-microbiologico che effettua indagini sistematiche ai fini di tenere controllata la qualità dell'acqua.

Per la disinfezione dell'acqua, si addiziona ipoclorito di sodio in modo da assicurare, nel punto di fornitura; un valore coerente con gli standard normativi (0,2 mg/litro, come cloro residuo libero). L'attività sull'acquedotto comunale è sottoposta al controllo ispettivo svolto autonomamente dalle competenti unità operative dell'ASL mediante il Laboratorio del Presidio Multizonale di Igiene e Profilassi.

Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette

La stipula dei contratti avviene presso lo sportello comunale.

Il Comune effettua con sistematicità la rilevazione dei tempi d'attesa agli sportelli e attualmente i valori sono i seguenti:

tempo medio: 20 minuti
tempo massimo garantito: 60 minuti

Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti

Il Comune assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai cittadini.

I tempi di riscontro ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi il Comune è in grado di rispettare i seguenti valori:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni lavorativi
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni lavorativi

Il personale del Comune è comunque a disposizione dei cittadini per fornire informazioni e risposte a breve.

Correttezza della misura dei consumi

Il cittadino può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Comune rivolgendosi agli sportelli o inoltrando richiesta scritta. Pertanto, il tempo di intervento per l'effettuazione delle verifiche sarà pari a:

tempo medio: 3 giorni lavorativi
tempo massimo garantito: 10 giorni lavorativi

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, il Comune comunica al cittadino il differimento della data d'intervento, nel rispetto del tempo massimo indicato.

Il tempo massimo non può essere garantito quando, per contatori di maggior calibro è necessaria la

prova presso l'officina del costruttore; in tal caso se ne darà preventiva informazione all'utente, precisando i tempi e i costi previsti.

Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo vengono addebitate al cittadino come da regolamento comunale.

Qualora l'errore riscontrato superasse i limiti di tolleranza prefissati, si procederà alla ricostruzione dei consumi mediante quanto stabilito nel regolamento di acquedotto vigente.

Correttezza della fatturazione dei consumi

I consumi sono rilevati ogni anno.

Se l'utente risulta assente alla seconda visita, viene lasciata una cartolina, da restituire al Comune sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli.

Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, il Comune provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accreditati o addebitati.

Informazioni al cittadino utente

Il Comune assicura una puntuale informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. Il Comune adotta, in particolare, i seguenti strumenti:

-il documento "Regolamento e condizioni generali di fornitura" sempre a disposizione presso gli sportelli comunali e sul sito internet.

-mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, segnala, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi del Comune, ecc.;

Rapporti con il cittadino e comportamento del personale

Tutto il personale del Comune è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche.

Accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti è esercitato secondo le modalità contenute in un apposito regolamento adottato dal Comune ai sensi della Legge sulla trasparenza dell'azione. Tale regolamento è disponibile presso l'ufficio comunali .

Dovere di Valutazione

E' intenzione del Comune promuovere, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i cittadini per conoscerne il grado di soddisfazione.

Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai cittadini costituisce per il Comune un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.

Rimborso

In caso di mancato rispetto dei tempi di allacciamento massimi garantiti il Comune prevede un rimborso di € 4,00 al giorno.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune non oltre 30 giorni dall'evento.

Usi impropri della risorsa - definizione della procedura per l'individuazione e la regolarizzazione dei prelievi non conformi al regolamento del servizio idrico integrato vigente.

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

- a) sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
- b) spostamento non autorizzato del misuratore;
- c) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
- d) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
- e) inversione del misuratore ;
- f) prelievo abusivo da bocca antincendio;
- g) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
- h) perdita

La presente elencazione non è tassativa, ma solo esemplificativa.

Definizioni

Sigillo: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare alcune violazioni.

Utente: è l'utilizzatore della risorsa idrica, persona fisica o giuridica, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore.

Presa stradale: derivazione d'allacciamento della condotta principale.

Divieti

1. E' fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica gestita dall'Azienda stessa, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.

2. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.

3. Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria gestita dall'azienda in assenza di regolare contratto.

Sanzioni

1. I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.

2. In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi

1) Uso improprio, senza vantaggio indebito

1. Rientrano in questa tipologia i casi di manomissione del sigillo o spostamento non autorizzato del contatore, senza che vi sia stato vantaggio indebito per il cliente.

In caso di verbalizzazione dell'uso improprio da parte del gestore, l'utente è tenuto a pagare una penale come determinata dal Consiglio Comunale oltre alle spese a titolo di rimborso per spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

In caso di autodenuncia, ovvero in caso di mancata comunicazione dell'avvenuto subentro da parte del reale utilizzatore del servizio e sempre che risultino saldate tutte le fatture, non sono richieste somme a titolo di rimborso e la penale è dimezzata.

2) Rientrano in questo caso le ipotesi di uso differente da quello autorizzato nel contratto o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, quando vi siano delle fatture insolute.

In caso di verbalizzazione da parte del Comune, l'utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica una penale da determinarsi con atto del Consiglio Comunale più il 30% dell'importo fatturato per il pregresso, oltre al rimborso spese di ricerca e i normali costi di verifica e istruttoria.

I casi di auto-denuncia sono trattati come nel caso precedente.

3) – Abuso

In questa tipologia ricadono i casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrato dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore.

In caso di verbalizzazione da parte del Comune l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata una penale come determinata con atto del Consiglio Comunale, oltre al rimborso spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

Nei casi di autodenuncia, l'utente paga il pregresso, la penale dimezzata, ma non le spese di ricerca.

4 – Altre violazioni - Rientrano in tale tipologia le violazioni perpetrate dagli utenti che oltre ad usufruire del Servizio Idrico Integrato utilizzino come aggiuntiva fonte di approvvigionamento idrico il pozzo. Dal momento che l'impiego dell'acqua estratta dal pozzo comporta un maggiore volume di scarico non registrato e quindi non fatturato, la proposta prevede l'applicazione di una penale oltre al corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione fruiti a partire dall'installazione del pozzo, con obbligo per l'utente di installare un misuratore al pozzo o un misuratore di portata al pozzetto di scarico. Una volta installato tale misuratore, viene stipulato un nuovo contratto per i soli servizi di fognatura e depurazione, mentre il contratto esistente rimane attivo per la sola distribuzione idrica.

Le precedenti elencazioni sono puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

LA TUTELA

Procedure in caso di inadempienze del Comune.

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 (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a

quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere a una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, l'ufficio suddetto riferisce al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

Segnalazioni al Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato

a) a livello regionale

La Regione Lazio ha istituito la figura del Garante del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'art. 8 L.R. 26/98, che opera ai fini della piena tutela e garanzia dell'utente.

Il Garante è Presidente di diritto della Consulta regionale degli utenti e Consumatori e presiede il Consiglio dei Responsabili delle Segreterie Tecnico –Operative d'Ambito territoriale Ottimale.

Il Garante verifica la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza-tutela non giurisdizionale degli utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.

Il Garante ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto per quanto riguarda i servizi resi e le tariffe praticate, le situazioni di criticità, di irregolare funzionamento dei servizi o di inosservanza delle normative vigenti in materia di tutela degli utenti.

b) a livello provinciale

Gli Organismi di tutela degli Utenti e Consumatori (OTUC) sono istituiti dalla Provincia con il compito di esaminare e verificare tutti i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori e propongono alla Provincia e ai soggetti gestori le necessarie iniziative a tutela degli interessi degli utenti.

Gli stessi organismi forniscono alla Consulta degli utenti e consumatori informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti, singoli o associati in ordine alle modalità di erogazione del servizio.

Validità della Carta dei Servizi

La presente carta dei servizi idrici è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini attraverso pubblicazione 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 dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti ed indiretti, atti dell'Autorità Pubblica .