



CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Acquedotto - Fognatura- Depurazione

*La presente Carta dei Servizi È stata preparata con riferimento:
alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27
gennaio 1994: i Principi sulla erogazione dei servizi pubblici.*

*Al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 12 maggio 1995:
Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della
emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici .*

*Alla Legge 11 luglio 1995, n° 273: Conversione in legge, con modificazioni del decreto
legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei
procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche
amministrazioni.*

*Al D.P.C.M. 4 Marzo 1996 (pubblicato su G.U. n. 62 del 14/03/1996 n. 47) recante
disposizioni in materia di risorse idriche.*

*Al D.P.C.M. 29 aprile 1999 (pubblicato su G.U. n. 126 del 01/06/1999) recante Schema
generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato.*

INDICE

Presentazione	3
Il Comune	4
Premessa	5
I principi fondamentali	6
Standard di qualità del servizio	8
Il servizio acqua	
Il servizio fognatura	
Il servizio depurazione	
Sicurezza del servizio	16
Accessibilità ai servizi	19
Partecipazione e informazione	27
Tutela	30
Tabella degli standard soggetti a rimborso	26
Validità della Carta dei Servizi	32
Organi di tutela	33
Allegati	34

PRESENTAZIONE

Questa formulazione della Carta dei Servizi vuol essere la dichiarazione di intenti che l'Amministrazione Comunale assume nei confronti dei propri utenti, rendendoli consapevoli dei loro diritti e dando loro gli strumenti necessari per rapportarsi attivamente con il Comune in un'ottica di collaborazione e crescita reciproca.

Segni concreti della particolare attenzione che il Comune riserva ai propri clienti/utenti si riscontrano nell'allargamento degli orari di apertura al pubblico e nell'attivazione del servizio di contratto telefonico.

*II COMUNE DI
MAZARA DEL VALLO*

SEDE - CENTRALE

Mazara del Vallo - Via Del Carmine, 1 - Tel. 0923/671111 –
0923/931242 - 0923/909182 Fax 0923/908821

Sito Internet: www.comune.di.mazara-del-vallo.tp.it

CENTRO OPERATIVO

Ufficio Tecnico Lavori Pubblici – Servizio Acquedotto - Fognatura e
Depurazione

Via Del Carmine 10 - Tel. 0923/671111 – 0923/671511 – Fax
0923/931272

CENTRALE DI SOLLEVAMENTO:

Casa dell'Acqua - Via Archi Costiera - Tel. 0923/931000
C/da Ramisella
San Nicola Sottano – Via Treviso,

ORGANI ISTITUZIONALI

Sindaco (o suo delegato Assessore al Ramo)

Consiglio Comunale

Giunta Municipale

RESPONSABILI TECNICI

Responsabile Servizio Idrico Integrato

Ufficio Acquedotto

Ufficio Fognatura e Depurazione

RESPONSABILI AMMINISTRATIVI

Responsabile Settore Entrate Proprie

D.ssa. Anna Asaro – Ufficio Entrate Patrimoniali
Responsabile Procedimento

PREMESSA

Nella Carta dei Servizi gli Utenti-Clienti del Servizio Idrico Integrato del Comune di Mazara possono ritrovare descritte le caratteristiche e i criteri con cui vengono erogati i Servizi Acqua, Fognatura e Depurazione, nonché gli strumenti più opportuni per pretendere il rispetto degli impegni assunti.

La Carta dei Servizi risponde in questo senso all'esigenza di avviare un nuovo metodo di relazione con gli Utenti-Clienti del Servizio. In un'ottica di un processo innovativo di organizzazione di natura aziendale, che considera componente fondamentale per il miglioramento del servizio l'ascolto dei propri utenti e renderli partecipi del suo sviluppo.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati di seguito descritti costituiscono pertanto obiettivi che il Comune assume come vincolanti e la cui eventuale assenza comporta l'obbligo per di corrispondere adeguato indennizzo.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati dal Comune sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli Utenti-Clienti, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione, dalle opinioni politiche e condizioni personali e sociali e con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Il Comune si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio; garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITA'

Nei comportamenti verso gli Utenti-Clienti il Comune si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità

EQUITA'

Il Comune si impegna ad erogare agli utenti-clienti un servizio il cui valore economico sia costantemente mantenuto equo sia in termini di prezzo che in termini di diffusione nel tempo e nello spazio territoriale servito nonché nel rispetto delle risorse eco-compatibili.

CONTINUITA'

Il Comune si impegna ad erogare agli Utenti-Clienti servizi regolari, continui, senza interruzione.

L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a:

- Guasti;
- Interventi di manutenzione atti a garantire il corretto funzionamento delle reti di distribuzione ed al mantenimento della qualità di erogazione-raccolta e collettamento reflui;
- Ampliamenti/Aggiornamento reti;
- Cause di forza maggiore

In questi casi il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Ogni utente/cliente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti sui servizi erogati.

L'Utente, secondo le modalità previste dalla legge n. 241/90, ha diritto di accesso alle informazioni e agli atti che lo riguardano.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO ACQUA

Il Territorio del Comune di Mazara può per grandi linee scomporsi nelle sottoelencate aree, servite per circa l'ottantapercento (80%) da Fonti Comunali e per il restante da Fonti in Gestione E.A.S..

Area su cui opera il Servizio Acquedotto e caratteristiche della rete di distribuzione Acqua :

Centro Storico

(Perimetro: Linea ferrata – L/Mare Mazzini – San Vito – L/Mazaro Ducezio – Piazza Tre Giornate);

Trasmazzaro – Banna Tonnarella

(Perimetro: L.Mare Fata Morgana – Anno Santo - Via Alpi – Via America);

Zona Est

(Perimetro: Viale Africa – Via Falcone- Borsellino - Via Salemi - Via Della Pace – Piazza M. - D'Azeglio - Via Marsala)

DATI GENERALI

Popolazione servita:

Centrali di prelievo: Casa dell'Acqua, Ramisella e San Nicola;

Pozzi artesiani: N. 9 Localizzati nelle C/DE Messina 1 – 2 , Fiumara , Castelluzzo , Ramisella 1 – 2 e 3, San Nicola 1 – 2;

Vasche a terra: N. 6 Localizzate in Casa dell'Acqua, Ramisella e San Nicola

Centrali di sollevamento: N. 3 – Serbatoi Pensili;

Impianti di clorazione: N. 3;

Estensione rete distribuzione: Km. 220

Caratteristiche di qualità del prodotto acqua

Le misure sul prodotto

Clorazione

Il COMUNE DI MAZARA gestisce in modo completo il processo di distribuzione dell'acqua, dal prelievo, che avviene da pozzi artesiani, propri e/o di proprietà E.A.S., alla distribuzione ed erogazione ai singoli Utenti-Clienti, per mezzo di una complessa rete diffusa sul territorio gestito.

I controlli vengono effettuati dal Laboratorio Igiene e Profilassi della Provincia di Trapani secondo un Piano annuale al fine di garantire il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità.

Vengono eseguiti almeno 450 prelievi annui così ripartiti:

il 25% presso le fonti

il 75% presso la rete di distribuzione utilizzando le Fontanelle Pubbliche e le utenze degli Utenti-Clienti scelti di volta in volta in punti diversi della rete, o su richiesta degli stessi, in modo da rilevare sistematicamente la qualità dell'acqua erogata in tutto il territorio.

Su ciascun prelievo vengono eseguite le analisi previste dalla legislazione vigente.

Altri parametri di potabilità possono essere periodicamente analizzati, per conto del Comune, da un laboratorio convenzionato, in accordo con le disposizioni di cui al D. Lgs. N. 31 del 2 febbraio 2001 e successive modifiche ed integrazioni.

Le principali caratteristiche del prodotto fornito sono le seguenti:

- Durezza 27,4° F (gradi francesi)
- PH 7.66
- Cloro residuo 0.15 - 0.20 ppm

I dati delle rilevazioni saranno periodicamente trasmessi dal Servizio Idrico Integrato al Settore Affari Generali per la Pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune e al Settore Entrate Proprie per l'affissione in apposita bacheca.

Clorazione

Il Comune provvede alla clorazione dell'acqua al solo fine di prevenire eventuali alterazioni dei parametri batteriologici e nel rispetto delle disposizioni di legge

IL SERVIZIO FOGNATURA

Dati tecnici di riferimento

Area in cui opera il Servizio Fognatura

Il comune si impegna ad applicare e rispettare gli standard descritti in questo documento in tutte le zone su quale insiste il servizio.

Aree servite:

Popolazione servita:36.000 c.a.

Area complessiva delle zone servite:

Caratteristiche della rete fognaria

Il COMUNE DI MAZARA provvede alla raccolta e trasporto delle acque reflue provenienti da insediamenti domestici o industriali e alla gestione della rete di fognatura delle acque nere.

Impianti di sollevamento:

Sul territorio Comunale risultano presenti n. 6 stazioni per il sollevamento delle acque bianche e nere dalle zone sottomesse situati precisamente:

- 1) stazione di "Casa Santa" acque piovane e nere su condotte separata (Attiva) ;
- 2) stazione di via Dei Partigiani acque miste (Attiva);
- 3) stazione di via Lungomare G. Hopps "Nodo 68" acque piovane (non Attiva);
- 4) stazione di via S. Di Giorgi acque miste (non Attiva);
- 5) stazione c/o Ex. Caserma VV.FF. acque miste (non Attiva);
- 6) stazione presso Lungomare San Vito (Chiesa San Vito) acque miste (non Attiva).

Estensione rete di fognatura per zone :

Rete di collettamento principale:

Km. Nere	n. 10,7
Km. Miste	n. 65,7
Km. Bianche	n. 23,5

Centro Storico:

Vie C/so Umberto I°, C/so Vitt. Veneto, G.Giacomo Adria, Molo Caito
Km. 1,684

Zone comprese:

P.zza Matteotti, via M Del Paradiso, via Roma, via Capitolo
Km. 6,116

Vie Castelvetro, C/so A. Diaz, C/so Umberto, Maccagnone,
L/Mare Mazzini, Hopps., San Vito e Viale Africa,
Km. 30,055

Vie Cantù, Ferrovia, Fiume e M. Del Paradiso
Km.18,080

Vie Marsala, Salvemini, Salemi, e P.G. Cusmano
Km.16,945

Vie Fata Morgana, e Zona Trasmazzaro
Km. 15,076

Vie Val di Noto, Val di Mazara e Potenza
Km. 11,585

La rete come sommariamente descritta, è stata progettata e realizzata per garantire continuità e regolarità del servizio.

Descrizione dello stato di fatto delle infrastrutture fognarie esistenti

Rete Fognaria Urbana ed extraurbana (acque nere o miste):

L'area storica della città è fornita di una rete fognaria risalente agli anni 50 e realizzata in parte con materiale tufaceo e in parte con materiale cementizio. Tale lotto fognario, costituito esclusivamente da canalizzazioni per acque nere o miste, comprendente i quartieri compresi tra "Via Molo Com. Caito, via G.G. Adria, Corso Umberto I° e Lungomare G. Mazzini, defluisce su due punti di scarico con sbocco nei Porto Canale e sul Lungomare in prossimità della vecchia Caserma dei VV.FF.

Ad Est di tale area storica e precisamente tra Corso Umberto I° e la vecchia linea Ferrata che collega la Stazione al Lungomare, insiste una rete fognaria acque nere realizzata, in epoca successiva alla precedente, con tubi in cemento e/o gres circolare ed ovoidale che convergono anch'essi nello sbocco della vecchia Caserma dei VV.FF.

Il quartiere compreso tra le vie G.G. Adria, via P.S. Mattarella e Lungomazaro Ducezio risulta servito da rete fognante il cui refluo confluisce Lungo il Corso del Fiume Mazaro in prossimità del Mercato ittico Comunale.

I quartieri compresi tra la linea ferrata, via Volturmo, zona Cristo Re, via Toscanini e via Siracusa si innestano su di un Collettore che costeggiando la linea ferrata in prossimità della via Castelvetroano si riversano nel Lungomare G. Hopps in prossimità dell'ex. Tiro a piattello.

La via Salemi a partire dalla C/da Affacciata (Mattatoio Comunale) e relative traverse, convoglia i propri reflui sulla rete che da piazza Matteotti si diparte in centro città fino al passaggio a livello del Corso A. Diaz, quindi si innesta al collettore di scarico del lungomare G. Hopps in prossimità della vecchia Caserma dei VV.FF..

L'area di via Calatafimi e traverse, risultante sottomessa rispetto al collettore principale della via Salemi, risulta collegata a quest'ultimo attraverso l'ausilio di una stazione di sollevamento che consente l'innesto del refluo all'altezza della via Barletta che incrocia la via Salemi. Tali opere sono state realizzate all'inizio degli anni 90 nell'ambito del P.A.R.F. 1° e 2° intervento con condotte circolari del diametro di mm.300 in materiale cementizio rotocompresso.

La vasta area compresa tra la zona Nord-Est della via Salemi, zona Casa Santa, Via Marsala, Zona Makara alta e Makara bassa, via Madonna del Paradiso, zona via Dante Fiorentino risulta innestata su più punti di scarico con sbocco nel fiume Mazaro situati in prossimità delle vie Salvatore Di Giorgi e Flavio Gioia.

L'area compresa tra via Potenza, via Val di Noto, via Val Demone, via Val di Mazara e via Castelvetro zona alta, convergono in una camera di raccolta situata nel viale Svizzera in prossimità della linea Ferroviaria. Da tale punto converge verso la via Criscuoli, via Ungaretti, via Quasimodo, quindi, si immette nella condotta del Lungomare San Vito che sfocia in direzione Ovest sempre in prossimità dell'ex. Tiro a piattello attraverso una condotta interrata che si protrae per circa 40,00 ml. dalla linea di battigia.

Il quartiere di Trasmazzaro suddiviso in quattro sub aree ognuna delle quali sbocca autonomamente nel porto canale :

la zona via Pantelleria, via Selinunte via Luigi Vaccara (lato mare) convogliano i propri reflui su di un sito posto all'incrocio tra la via G. Grassa e la via Selinunte ;

la zona di via Luigi Vaccara alta, via E. Sansone e relative traverse a sud., via san Pietro convogliano i reflui in un sito posto alle spalle dell'ex. I.T.I. e precisamente in direzione della via E. Birtol ;

la zona di via F. Scurto, via Diodoro Siculo, piazza dei Fenici, Stadio Comunale e Mercato Ortofrutticolo convogliano i propri reflui su di un sito posto in prossimità del confine Nord dello stadio Comunale ;

la restante e vasta area del quartiere Trasmazzaro convoglia le proprie acque reflue in una condotta posta in prossimità dell'attuale Capitaneria di Porto e che sbocca anch'essa nel Porto Canale.

Il quartiere denominato Mazara 2 di recente costruzione, è servito da una rete fognante dimensionata per accogliere i reflui di circa 3000 abitanti che confluisce presso l'impianto di depurazione di C.da Cartubuleo.

Rete Fognaria Urbana ed extraurbana (acque piovane):

La distribuzione delle condotte separate di raccolta delle sole acque piovane e scarsamente presente sul territorio comunale.

Allo stato attuale l'area provvista di tale rete funzionante è la via Calatafimi e relative traverse, via Salemi bassa, via Castelvetro, viale Africa, via Enrico Medi., via Polonia, corso A. Diaz e traverse.

Le acque raccolte da tale territorio sboccano, anche grazie all'ausilio di impianti di sollevamento (Casa Santa e Lungomare G. Hopps "Nodo 68") per le aree sottomesse, direttamente in mare in prossimità dell'Hopps Hotel (Nodo 68), via Alfonso Gatto e Rotatoria di c/da Bocca Arena.

Questa Amministrazione Comunale ha altresì realizzato un secondo lotto di canalizzazione acque piovane, previste dal 3° intervento del P.A.R.F. che comprende:

la S.S. 115 fino al collettore di viale Africa già esistente, via Salemi alta, via Casa Santa che si innesta fino alla stazione di sollevamento "Casa Santa" di via Solferino, parte della via Val Demone, via Gerusalemme, parte della via Val di Noto e via Val di Mazara.

IL SERVIZIO DEPURAZIONE

Attualmente le acque reflue raccolte nella pubblica fognatura vengono coltate per la zona di Mazara 2 , per il trattamento, all'impianto di depurazione di Mazara 2, gestito dal Comune e dimensionato per circa 3000 abitanti/equivalenti, ove vengono complessivamente trattati 95.000 metri cubi di liquami all'anno.

Impianti di depurazione:

Sul territorio Comunale risultano presenti n.3 impianti di depurazione e precisamente:

- 1) impianto di "c/da Cartubuleo-Mazara2" (Attivo);
- 2) impianto di centralizzato "c/da Bocca Arena (Non Attivo);
- 3) impianto di servizio struttura "Mattatoio Comunale" (Attivo).

Si rappresenta inoltre che, in attuazione di quanto previsto nel Decreto Assessoriale n.483/89 del 03/04/1989 relativo all'approvazione del P.A.R.F. ai sensi della L.R.21/85 e dell'art.3 della LR. n. 27/86, è stata già realizzata la condotta sottomarina di scarico acque depurate dell'impianto di depurazione centralizzato, mentre per quanto riguarda la confluenza degli attuali sbocchi fognari in mare, in data 07/12/1999 questa A.C. ha appaltato i lavori di adduzione acque nere al depuratore centralizzato di c/da Bocca Arena prevedendo pertanto l'intercettazione di parte degli scarichi comunali (vedesi Decreto di finanziamento Assessorato Regionale Territorio ed Ambiente n. 636/5 del 26/11/1999).

Descrizione dell'attuale livello di depurazione degli impianti di depurazione comunale

Attualmente l'unico depuratore funzionante è quello ubicato in c/da Cartubuleo.

Esso risulta in pieno esercizio e depura le acque reflue provenienti dal quartiere di c/da Mazara2.

Lo scarico dei reflui depurati nell'adiacente fiume Mazarò è stato autorizzato con Decreto Regionale n.76 del 08/02/1990 con rispetto dei seguenti limiti di accettabilità: Tab.5 allegata alla LR. n.27/86.

BOD in entrata all'impianto = 238 mg/l
BOD in uscita dall'impianto = 13 mg/l.

L'impianto di depurazione è del tipo a fanghi attivi con la seguente tipologia di trattamento:

Linea acque:

Grigliatura grossolana, dissabbiatura, disoleatura, ossidazione, sedimentazione finale, denitrificazione, disinfezione;

Linea fanghi:

Essiccamento.

PORTATA

Portata media acqua nera di progetto 540 mc/giorno.

Portata media acqua nera attualmente trattata 134mc/giorno (1,55 litri/secondo);

Portata media acqua nera attualmente trattata 48.910 mc./anno

SICUREZZA DEL SERVIZIO

Servizio di controllo dell'acqua potabile

Il Comune per i prelievi sull'intero ciclo produttivo e di fornitura all'utente-cliente, si avvale del Laboratorio di Igiene e Profilassi Provinciale al fine di garantire il rispetto dei limiti di cui al D. Lgs. N. 31 del 2 Febbraio 2001 e successive modifiche ed integrazioni.

Servizio di telecontrollo

La continuità e la regolarità del servizio di erogazione dell'acqua, sono garantite dai più moderni sistemi di pompaggio costantemente monitorati dal personale Comunale addetto, attraverso il quale vengono ottimizzati gli interventi di gestione e manutenzione.

Servizio di ricerca programmata delle fughe

Il Comune, nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti, effettua sistematicamente una ricerca delle dispersioni di acqua e la loro successiva conseguente eliminazione.

Sospensioni programmate

Il Comune è costantemente impegnato ad attivare dei presidi tecnologici atti a rendere minima la possibilità di interruzione del servizio idrico.

Allo stesso modo quando si debbano eseguire lavori:

- sulla rete di **distribuzione dell'acqua**
- sulla rete di **collettamento delle fognature**

per guasti, modifiche, etc., il Comune garantisce di mettere in atto le procedure tecniche atte ad evitare, per quanto concesso dalle condizioni generali e/o specifiche, le interruzioni del servizio.

Tempi di preavviso

Il Comune provvede ad avvisare gli Utenti-Clienti interessati alla sospensione del servizio per lavori programmati con un preavviso minimo di 48 ore.

Le modalità di comunicazione sono le seguenti:

- per mezzo di avvisi scritti affissi nelle zone interessate
- media (stampa, radio etc.);
- altri.

Tali modalità di comunicazione potranno essere derogate per gli interventi che non permettono la comunicazione in tempo utile.

Pronto Intervento

Il Comune garantisce la disponibilità di un servizio continuo per tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, anche con turni di reperibilità, al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche.

L'accesso a tale servizio è realizzato tramite il numero **VERDE** di pronto intervento.

Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di segnalazioni di eventuali anomalie da parte dell'utenza viene valutato il livello di criticità/urgenza della situazione prospettata. Il Comune interviene con modalità coerenti sulla base della valutazione della segnalazione pervenuta.

Indice	Tempi	Tipologia di segnalazione
1	24 ore	Riparazione rete (condotta/allacciamento)
2	24 ore	Interventi su rete (apparecchiature, modifiche impianti, ecc.)
3	24 ore	Ripristini stradali
4	2 giorno	Qualità acqua, Interventi su pozzetto: valvola, raccordo, contatore (sigilli, pulizia filtri, ecc.)
5	15 giorni	Opere Edili: opere murarie, sistemazione camerette, ecc

Indice	Tempi	Tipologia di segnalazione
1	24 ore	Riparazione collettore/allacciamento con traccimazione
2	24 ore	Riparazione collettore/allacciamento senza traccimazione
3	24 ore	Avvallamento
4	2 giorno	Chiusino Stradale
5	15 giorni	Opere Edili: opere murarie, sistemazione camerette, ecc

Riattivazione fornitura ACQUA in caso di guasti agli impianti di proprietà Comunali.

Il Comune provvede alla riattivazione del servizio. I tempi per la riattivazione del servizio sono misurati dalla riparazione del guasto al ripristino della erogazione.

Su condotte di distribuzione: tempo massimo 10 ore
Su condotte di adduzione: tempo massimo 10 ore

Riattivazione SCARICO FOGNARIO in caso di guasto alle tubazioni.

Il Comune provvede con il proprio personale alla riattivazione del servizio. I tempi per la riattivazione sono misurati dalla fine dei lavori di riparazione del guasto al ripristino dello scarico:

Tempo previsto max.: 8 ore

Tutti i tempi sopra stabiliti, si intendono riferiti alla normale operatività e non tengono conto perciò di particolari contingenze indipendenti da quali ad esempio avverse condizioni meteorologiche, incidenti stradali etc.

ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso la sede , in tutti i giorni feriali, gli sportelli per il servizio Acquedottistico, sono aperti al pubblico secondo i seguenti orari:

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	08:30 - 13:00	
Martedì	08:30 - 12:30	15:00 – 17:30
Mercoledì	08:30 - 13:00	
Giovedì	08:30 - 12:30	15:00 – 17:30
Venerdì	08:30 - 13:00	

per un totale di 26,30 ore settimanali.

Per facilitare l'accesso al Cliente/Utente, sono attivi i seguenti servizi:

- il centralino telefonico in orario di ufficio (8:30 - 13:00 dal lunedì al venerdì e 15:00 - 17:30 il martedì e giovedì) per richiedere informazioni e/o avanzare reclami;
- Il numero verde _____ dove è possibile chiamare per segnalare guasti.
- l'Ufficio ubicato c/o il Settore Entrate Patrimoniali presso il quale è possibile rivolgersi per ottenere informazioni di carattere generale, comunicare la lettura del contatore, le variazioni relative all'indirizzo di recapito delle bollette ovvero le modifiche intervenute alla P. I.V.A. o al codice fiscale, ecc.
- Un servizio, ove istituito gestito dall'Ufficio Relazioni Esterne, che consente di inoltrare al Comune disdette di contratti, subentri di contratto tra familiari, richieste di duplicati bollette, estratti riepilogo consumi idrici ecc..

- per portatori di handicap sono previsti facilitazioni di accesso fisico ai servizi del Comune (rampe,porte automatiche ecc);
- per portatori di handicap e cittadini in condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese prolungate, sono previsti percorsi preferenziali agli sportelli
- in casi straordinari è possibile effettuare su richiesta anche telefonica l'erogazione a domicilio di alcuni servizi quali: contratti, fornitura acqua, disdette, richieste di allacciamento etc., a favore di disabili o portatori di handicap segnalati dai servizi sociali del comune.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente-Cliente.

Il Comune definisce gli appuntamenti secondo le seguenti modalità:
la data è concordata entro un periodo massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta. Su richiesta esplicita dell'Utente-Cliente, tale periodo massimo può essere aumentato.

Il Comune chiede all'Utente-Cliente una disponibilità massima di 1 (una) ora per appuntamento.

Il Comune si incarica di controllare periodicamente il rispetto degli appuntamenti concordati mediante il raffronto mensile tra numero di reclami per inadempienza e numero di appuntamenti fissati e annualmente ne divulga l'andamento.

Tempi di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli è progettato con l'obiettivo di garantire agli Utenti-Clienti un tempo di attesa accettabile.

Tempi di attesa allo sportello per contratti di fornitura e volture:

medio: 30 min.
massimo: 60 min.

Tempi di attesa allo sportello per informazioni, reclami e gestione morosità:

medio: 20 min.
massimo: 40 min.

Risposta alle richieste scritte degli Utenti-Clienti

Il Comune si impegna a rispondere:

- ✓ alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 (Trenta) giorni;
- ✓ alle richieste di verifica dei dati di lettura al contatore entro un tempo massimo di 15 (quindici) giorni;
- ✓ alle richieste di annullamento e ricalcolo della bolletta entro un tempo massimo di 30 (Trenta) giorni.

con l'avvertenza che i termini sono da considerare al netto dei tempi del recapito postale.

Risposta ai reclami scritti

I reclami possono essere presentati dall'Utente-Cliente:

- direttamente agli sportelli dell'ufficio
- via telefono
- via telefax
- via posta

A fronte di ogni reclamo scritto il Comune si impegna:

- a riferire il risultato degli accertamenti entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo;

- Ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al risarcimento del danno arrecato.

Gestione del rapporto contrattuale

Il Comune effettua la lettura sistematica dei contatori con registrazione completa presso gli Utenti-Clienti con una periodicità, di norma, semestrale, per particolari esigenze potranno essere effettuate ulteriori letture.

Fatturazione dei consumi

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore, approvate dall'Organo Esecutivo, in base alle vigenti disposizioni di legge.

Vengono emesse di norma: 2 (Due) fatture annue.

Possono essere emesse, ulteriori, fatture in acconto sui consumi presunti.

Per gli utenti-clienti che presentano consumi ridotti l'emissione di fatture può ridursi a 1 (una) ogni anno.

L'Utente-Cliente può rivolgersi all'ufficio per informazioni e chiarimenti sui valori riportati in fattura (es.: letture,tariffe ecc.).

Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, Il Comune provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, entro la fatturazione successiva.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'Utente-Cliente, il Comune provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro la fatturazione successiva dalla comunicazione dell'Utente-Cliente.

Eventuali somme pagate in eccesso qualora d'importo inferiore **€. 25,00** saranno conguagliate in discarico con la bolletta successiva.

Per importi superiori si procederà, a seguito di richiesta, alla restituzione entro 90 giorni dalla segnalazione dell'errore di fatturazione.

Morosità

In caso di morosità il comune provvede alla sospensione del servizio. Il comune prima di sospendere il servizio:

- ❖ trascorsi 30 giorni dalla scadenza della bolletta insoluta, invia all'Utente-Cliente moroso, con raccomandata A.R., la bolletta con il preavviso di chiusura, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione;
- ❖ trascorsi altri 15 giorni senza che sia avvenuto il pagamento a saldo, il Comune provvede ad effettuare la sospensione del servizio e informa l'Utente-Cliente circa le modalità e gli oneri finanziari oltre a spese contrattuali per la riattivazione della fornitura;
- ❖ il ripristino della fornitura avverrà entro 2 (due) giorni lavorativi dalla corresponsione, da parte dell'Utente-Cliente, degli oneri suddetti.

Correttezza dei consumi e verifica dei contatori

Il Comune confronta le singole letture effettuate con i valori storici memorizzati per ogni singolo Utente-Cliente al fine di rilevare eventuali consumi anomali.

In tutti i casi di rilevazione di consumi anomali Il Comune provvede a programmare una seconda lettura per confermare o correggere la prima.

L'Utente-Cliente che ritenesse non corretta la fatturazione dei consumi, ha la facoltà di chiedere la verifica sul funzionamento degli apparecchi di misura installati. Tale verifica verrà effettuata entro un tempo massimo di 20 giorni.

In caso venisse rilevata la non corretta funzionalità degli apparecchi le spese saranno a carico del Comune che provvederà all'emissione dei corrispondenti accrediti, e l'Utente-Cliente dovrà corrispondere solamente un importo pari alla media dei consumi precedenti all'anomalia eventualmente riscontrata.

In assenza di consumi medi anni precedenti, si procede a contabilizzare un consumo di mc. 50 per ogni componente del nucleo familiare, come risultante da certificazione Comunale.

Se tuttavia la verifica da parte del Comune confermasse il corretto funzionamento degli apparecchi di misura, le spese di tale prova saranno a totale carico dell'Utente -Cliente.

Modalità di pagamento delle bollette e di altri servizi

Le bollette possono essere pagate secondo le seguenti modalità:

Modalità attive

- a) per mezzo di Conto Corrente Postale prestampato;
- b) presso lo sportello di Tesoreria Comunale;

Modalità da attivarsi

- c) presso tutti gli sportelli degli istituti bancari presenti nel Comune;
- d) per mezzo di domiciliazione bancaria
- e) per mezzo di domiciliazione postale

è escluso il pagamento diretto agli sportelli dell'Ufficio

Viceversa i pagamenti relativi a:

1. spese nuovi contratti
2. spese nuovi allacciamenti

debbono essere effettuati presso lo sportello di Tesoreria Comunale.

Preventivi, allacciamenti e interventi vari

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti, devono essere presentate con la dovuta documentazione tecnica presso gli sportelli.

A fronte della richiesta, Il Comune elabora un preventivo basandosi sulle informazioni fornite dall'Utente-Cliente stesso, su quelle risultanti dall'eventuale sopralluogo e sui costi che il Comune dovrà sostenere.

Per le attività di preventivazione il Comune ha definito i seguenti tempi standard che saranno misurati in giorni lavorativi:

- richieste di nuovi allacciamenti: dalla presentazione della richiesta alla disponibilità del preventivo:
Tempo previsto max. 15 giorni
- richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richieste di spostamento di contatori:
Tempo previsto max. 15 giorni

Esecuzione lavori

Nel caso di richieste di nuovi allacciamenti, il completamento dei lavori dovrà avvenire secondo i seguenti standard temporali misurati in giorni lavorativi a partire dal momento dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente-Cliente, salvo il tempo necessario all'eventuale ottenimento di autorizzazioni e/o permessi da parte di altre Amministrazioni:

Tempo previsto max. 30 giorni

Per quanto riguarda le richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richieste di spostamento di contatori, il completamento dovrà avvenire secondo i seguenti standard misurati dalla data del sopralluogo:

Tempo previsto max. 30 giorni

Richiesta di installazione contatore

Le richieste di installazione di un nuovo contatore devono essere presentate, corredate della necessaria documentazione tecnica, presso lo sportello del Comune. L'installazione dovrà avvenire secondo i seguenti standard misurati in giorni lavorativi a decorrere dalla data di richiesta dell'utente-cliente:

Tempo previsto max. 15 giorni

Richiesta di Riattivazione

Qualora si richieda la riattivazione della fornitura a seguito di una precedente cessazione, il tempo di riattivazione sarà il seguente:

Tempo previsto max. 10 giorni

Richiesta di cessazione della fornitura

Acqua e Fognatura

E' il tempo massimo entro cui Il Comune provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, a partire dal ricevimento della richiesta dell'Utente-Cliente:

Tempo previsto max. 15 giorni

Scarichi fognari

Una volta realizzate le opere di allacciamento alla rete nel rispetto del vigente Regolamento di Fognatura del Comune, la Dichiarazione di Conformità (già Autorizzazione allo Scarico), sarà rilasciata conformemente alle procedure previste dal Regolamento stesso. I tempi - dalla data di comunicazione ultimazione lavori - saranno i seguenti:

- per insediamenti domestici o assimilati:
Tempo previsto max. 30 giorni;
- per insediamenti industriali
Tempo previsto max. 30 giorni

Il Cliente, in caso di impedimento a presentarsi per la verifica richiesta, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono all'Ufficio Tecnico.

Il Cliente che non preannunci la propria impossibilità a fruire della prestazione prenotata è tenuto al versamento di una penale pari a **€. 25,00**, in analogia all'onere che incombe sul Comune inadempiente.

Parimenti, eventuali impedimenti eccezionali del Comune alla effettuazione nel giorno e nell'ora stabiliti nella prenotazione del servizio vincolano l'Amministrazione Comunale a tempestive comunicazioni di ciò all'utente, d'intesa con quest'ultimo la nuova prestazione, e a liquidare il rimborso per il disagio a titolo di risarcimento come da tabella degli standard soggetti a rimborso.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Le informazioni all'Utente-Cliente

Il comune fornisce, oltre alle informazioni previste dalla vigente normativa, una continua, chiara e completa informazione agli Utenti-Clienti circa:

- le caratteristiche e la struttura del Servizio stesso;
- le caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione del servizio;
- le tariffe in vigore;
- le condizioni di fornitura;
- le modalità di fatturazione;
- le caratteristiche di qualità dell'acqua.

Modi e mezzi di informazione verso gli Utenti-Clienti

Il Comune assicura agli Utenti-Clienti la costante informazione di tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo.

In particolare:

- informa direttamente l'Utente-Cliente sulle procedure di pagamento bollette, sulla frequenza e sui meccanismi di lettura contatori;
- comunica a mezzo organi di stampa e altri media adeguati tutte le attività e gli eventi che ritiene opportuno far conoscere tempestivamente agli utenti-clienti;
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle bollette per informazioni di carattere generali (per es. modalità di pagamento delle bollette, lettura e fatturazione dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi del Servizio Acquedotto etc.).

Richieste dell'Utente-Cliente e partecipazione

Il Cliente può presentare al Servizio Idrico Integrato e/o al Settore Entrate Patrimoniali, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il Comune si impegna a fornire una risposta scritta a tali iniziative del Cliente entro un tempo massimo di 30 giorni.

Il Cliente può altresì produrre ogni tipo di documentazione o memoria scritta che ritenga utile ai fini della difesa dei suoi interessi, a seguito di contestazioni o procedimenti dell'Azienda nei suoi confronti. Allo stesso modo egli può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, come previsto dalla Legge 241/90.

A titolo esemplificativo si allegano i modelli:

- per l'accesso ai documenti amministrativi;
- per la partecipazione al procedimento amministrativo, per la messa in mora del Comune (allegati n. 1, 2 e 3).

La valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente-Cliente

Il Comune rileva il grado di soddisfazione degli Utenti- Clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle loro aspettative analizzando:

- ✓ le informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti-Clienti (agli sportelli e telefonici);
- ✓ i contenuti dei reclami pervenuti;
- ✓ eventuali indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base di tali attività pubblica annualmente:

- ❖ un rapporto sulla qualità dei servizi erogati e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti-Clienti;
- ❖ definisce, se necessario, un piano di miglioramento della qualità dei servizi modificando i processi amministrativi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

Ufficio Relazioni Esterne

Per le attività di informazione e comunicazione all'utente/cliente, di accesso e partecipazione agli atti che lo riguardano e di valutazione dello stato di soddisfazione dello stesso, nonché per la presentazione di denunce o reclami, viene istituito presso la Sede dell'Ufficio Entrate Proprie, l'Ufficio Relazioni Esterne.

Si può accedere a tale servizio:

- direttamente presso la Sede dell'Ufficio in Via Castiglione – Mazara del Vallo (Trapani);
- per via telefono allo 0923/931242
- per via telefax allo 0923/909182
- a mezzo servizio postale con lettera in carta semplice indirizzata all'Ufficio Relazioni Esterne

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda-verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. Le osservazioni, opposizioni, denunce debbono essere presentate nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto, fatto, comportamento lesivo dei propri diritti.

A titolo esemplificativo verrà pubblicata una scheda fac/simile per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami da parte dell'utente.

TUTELA

Comportamenti del personale Comunale verso gli Utenti-Clienti

Norme di comportamento

Il personale sarà munito di un tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che sarà tenuto ad esibire sia all'interno degli uffici del Comune che all'esterno ed in particolare quando prende contatto, per qualsiasi motivo lavorativo, con l'Utente-Cliente.

Tutto il personale, nei rapporti con gli Utenti-Clienti, deve avere rispetto e cortesia ed agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il Comune, qualora il disservizio o i ritardi siano imputabili direttamente all'operatore responsabile, attiva nei confronti del medesimo le procedure disciplinari e di rivalsa in conformità della normativa vigente.

Rimborso forfetario per il mancato rispetto degli impegni

Qualora l'Utente-Cliente rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti dal Comune nei propri confronti, dovrà far pervenire la segnalazione al Comune presso l'ufficio Protocollo indirizzata all'Ufficio Servizio Idrico Integrato.

Il Comune provvederà entro 15 giorni agli accertamenti necessari riguardanti la contestazione e, riconosciuta la validità della richiesta, provvederà all'accredito di una somma pari a **€.25,00** entro 90 giorni dalla data della richiesta.

Gli standard soggetti al rimborso sono quelli elencati nella tabella alla pagina seguente.

Nella lettera di risposta al Cliente sarà indicato che la presentazione delle osservazioni ed opposizioni può essere oggetto di riesame, in seconda istanza, davanti alla Commissione Mista Conciliativa del Comune per una definitiva e concordata soluzione del caso, né che è preclusa all'utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

TABELLA DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO

Tempi di risposta alle richieste scritte

Per informazioni	30 giorni lavorativi
Verifica lettura	20 giorni lavorativi
Annullamento ricalcolo	30 giorni lavorativi

Tempi di risposta ai reclami scritti 30 giorni lavorativi

Tempi di attesa agli sportelli
(massimo) 60 minuti

Tempo di preventivazione 15 giorni lavorativi

Riattivazione fornitura acqua per guasti agli impianti 10 ore

Riattivazione scarico fognario “ “ 8 ore

Rilascio Dichiarazione di Conformità 30 giorni lavorativi

❖ **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI ACQUA E FOGNATURA**

La Carta dei Servizi sarà soggetta a revisione periodica da parte del COMUNE DI MAZARA, sarà comunicata agli Utenti-Clienti tempestivamente per mezzo degli strumenti informativi.

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

PROVVISORIETA'

Questo documento è adottato dal COMUNE DI MAZARA ed è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge e organizzative che dovessero essere emanate ed alle direttive in materia.

Al fine di consentire la funzione relativa all'informazione in armonia con il principio di partecipazione, copia della carta dei Servizi viene trasmessa ai locali pubblici di lettura e consultazione alle associazioni dei consumatori che operano sul territorio per una esposizione visibile.

ORGANI DI TUTELA

Gli Utenti-Clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune potranno eventualmente rivolgersi:

- al Difensore Civico Comunale, ove esistente, ovvero a quello regionale;
- al Comitato per la vigilanza sull'uso delle Risorse Idriche, istituito ex D.P.C.M. 29 aprile 1999 presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma.

In ottemperanza ai principi di trasparenza e di partecipazione, viene istituita una Commissione Mista Conciliativa che assolve alla funzione di favorire la presenza e l'attività degli organismi dei consumatori/utenti con lo specifico obiettivo di tutela del cittadino/utente.

Essa è composta da: n. 2 Assessori Comunali individuati nell'Ass.re alle Finanze e LL.PP., n. 2 rappresentanti dei consumatori/utenti e da un funzionario del Servizio Idrico.

La partecipazione ai lavori della Commissione non dà diritto a nessun compenso/gettone.

L'esame delle pratiche in contestazione viene deferito a questa Commissione solo e soltanto quando l'utente si dichiara insoddisfatto dagli esiti prodotti dalla sua istanza e attiva la procedura di riesame del reclamo davanti a questa Commissione per il tramite delle Associazioni dei consumatori/utenti.

ALLEGATO 1

MODELLO PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Spett.le COMUNE DI MAZARA
Via Carmine, 1
91026 – MAZARA DEL VALLO (TP)

Mazara li

Il sottoscritto nato a
il residente a Via
telefono n. , in qualità di:

- titolare
- figlio/a del titolare
- coniuge del titolare
- legale rappresentante della ditta titolare
- tecnico incaricato dal titolare/dalla ditta titolare

del contratto di somministrazione dell'acqua - utente n. ;

C H I E D E

ex art. 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e art. 4 e seguenti del D.p.r. 27 giugno 1992, n. 352 di accedere ai seguenti documenti amministrativi:

- duplicato della bolletta relativa al periodo
- estratto relativo ai consumi di acqua del periodo
- copia del contratto di somministrazione dell'acqua;
- copia dell'autorizzazione allo scarico n. del
- altro

La richiesta è motivata da:
.....
.....

Distinti saluti

Mazara li.....

.....
(firma)

ALLEGATO 2

MODELLO DI PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

Spett.le COMUNE DI MAZARA
Via Carmine, 1
91026 – MAZARA DEL VALLO (TP)

Il sottoscritto
(specificare la qualità, se in proprio o quale rappresentante legale)

PREMESSO

di essere a conoscenza (ovvero di aver ricevuto comunicazione) della pendenza del
procedimento amministrativo avente ad oggetto

di avere interesse a partecipare al suddetto per i seguenti motivi.....

che intende pertanto avvalersi della facoltà di cui all'art. 9 della legge 7/8/90 n. 241;

CHIEDE

di partecipare nel suddetto procedimento secondo le modalità e con le forme che
l'amministrazione riterrà di fissare ed in particolare intervenire e prendere parte a
commissioni e comitati e, comunque, esporre le ragioni a sostegno degli interessi tutelati dal
sottoscritto, o dal Patronato.

Il sottoscritto chiede di essere reso edotto circa la persona del responsabile del
procedimento e l'ufficio in cui È possibile prendere visione degli atti del procedimento
stesso.

All'uopo eventuali comunicazioni potranno essere inviate

.....
(confermare domicilio, sede o eventuale domicilio speciale)

Distinti saluti.

Mazara lì.....
.....
(firma)

Si allega (elenco dei documenti che si producono), con riserva di presentare ulteriori memorie e documenti.

ALLEGATO 3

MODELLO DI MESSA IN MORA DEL COMUNE

Spett.le COMUNE DI MAZARA
Via Carmine, 1
91026 – MAZARA DEL VALLO (TP)

Il sottoscritto nato a
il residente a Via
interessato all'emanazione del provvedimento relativo alla mia istanza, presentata il
....., in trattazione presso l'ufficio e assegnata in
qualità di responsabile a visti i termini stabiliti dal
Vostro regolamento attuativo, chiede la definizione della pratica entro il,
salvo azione di responsabilità e risarcimento danni , ai sensi della legge 7/08/1990, n. 241 e
dall'articolo 328 del codice penale (così come modificato dalla legge 26/04/1990, n. 86).

Distinti saluti.

Mazara lì.....

.....

(firma)