CITTÀ DI ROCCADASPIDE

Provincia di Salerno

Via G. Giuliani n. 6 – www.comune.roccadaspide.sa.it

CARTA DEI SERVIZI NEL SETTORE IDRICO

In attuazione del D.P.C.M. 29 aprile 1999

(Approvata e adottata con Delibera di G. C. n. 31 del 23.01.2014)

1. RIFERIMENTI NORMATIVI
2. PRESENTAZIONE
3. IL SERVIZIO
3.1 CENTRO URBANO
3.2 ZONE RURALI
4. STANDARD DI QUALITA' E SICUREZZA
5. CONTINUITÀ
6. EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ
7. EGUAGLIANZA
8. IMPARZIALITÀ
9. PARTECIPAZIONE
10. CORTESIA E CHIAREZZA
11. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA
12. SOSTENIBILITÀ
13. SERVIZIO DI CONTROLLO DELL'ACQUA POTABILE
14. SEGNALAZIONI
15. PORTATE MINIME GARANTITE
16. PRESSIONE DI EROGAZIONE
17. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO
18. APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI
19. SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA
20. CORRISPONDENZA POSTALE
21. FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI
22. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI
23. RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI
24. RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI
25. FATTURAZIONE
26. SCADENZA DEI PAGAMENTI
27. RETTIFICA DI FATTURAZIONE
28. VERIFICA DEL CONTATORE
29. SOSPENSIONI
29.1 TEMPI DI PREAVVISO
29.2 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE
30. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI NUOVA UTENZA
31. RAPPORTI E RELAZIONI CON GLI UTENTI
31.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE
31.2 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
31.3 RECLAMI E RIMBORSI
32. SEMPLIFICAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PROCEDURE
33. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI
34. STRUMENTI DI ATTUAZIONE

Allegato: Modulo unico per reclami e segnalazioni

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente carta dei servizi è stata preparata con riferimento:

- Legge 5 gennaio 1994 n. 36 “Legge Galli”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”.
-Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 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”.
- 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 amministrative per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- 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”.
- D.P.C.M. 29 Aprile 1999 (pubblicato su G.U. n. 126 del 1.06.1999) recante: “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”.
- Legge 30 luglio 1998 n. 281 “Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti”;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano,
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152

2. PRESENTAZIONE

Il Comune di Roccadaspide ha voluto dotarsi di una “Carta dei Servizi”, in ottemperanza alle disposizioni legislative e con la convinzione che tale strumento possa rappresentare l’atto procedurale fondamentale e moderno nel rapportarsi con gli utenti.

La filosofia operativa di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i cittadini è racchiusa nei contenuti stessi di questo documento dove vengono anche sanciti i reciproci principi di garanzia sulla qualità del prodotto e del servizio erogato.

Obiettivo da perseguire per un Ente che eroga un servizio primario deve essere infatti creare un sistema partecipativo-consultivo che consenta ai propri utenti di essere compartecipi sia nelle politiche di sviluppo che nelle attività di gestione.

La carta dei servizi rappresenta quindi uno stimolo per far crescere l’Ente in rapporto con i cittadini per far emergere un approccio globale alla qualità in grado di produrre un generale miglioramento delle prestazioni.

Con questo spirito si ritiene di stare operando in sintonia con quanto accade nel sistema idrico nazionale con le trasformazioni tese al miglioramento del nostro servizio in chiave moderna.

3. IL SERVIZIO

Il Comune di Roccadaspide gestisce il servizio di erogazione dell’acqua potabile e fognatura.

Il servizio di depurazione è gestito con delega a soggetto esterno.

Attualmente sono servite n. 3808 utenze, di cui n. 3414 domestiche e n. 394 non domestiche, mediante una rete primaria di distribuzione di circa 350 Km. La risorsa erogata ammonta annualmente a 796.873 mc..

In considerazione delle risorse disponibili, e della conformazione del territorio, il Comune di Roccadaspide attua il Servizio d'erogazione dell'acqua in modo differenziato, tra il centro urbano e le zone rurali, così come di seguito indicato:

3.1 CENTRO URBANO

Il servizio di erogazione nel centro urbano si attua con orari differenti tra il periodo invernale e quello estivo secondo la seguente turnazione:

Periodo invernale (Ottobre – Aprile)	Dalle ore 6:00 alle ore 18:00
Periodo estivo (Maggio – Settembre)	Dalle ore 6:00 alle ore 12:00

Si precisa che:
- gli orari indicati potranno subire leggere modifiche a seconda dei consumi;
- gli utenti, nella misura di circa il 90%, sono dotati di serbatoio per l'approvvigionamento.

3.2 ZONE RURALI

Il servizio di erogazione nelle zone rurali si attua con orari differenti tra il periodo invernale e quello estivo secondo la seguente turnazione:

Periodo invernale (Ottobre – Aprile)
A giorni alterni dalle ore 6:00 alle ore 11:00
Periodo estivo (Maggio – Settembre)
A giorni alterni dalle ore 6:00 fino ad esaurimento della risorsa
Fonte – Casalotti - Ecoli
Tutti i giorni dalle ore 2:00 alle ore 20:00

Si precisa che:
- gli orari indicati potranno subire leggere modifiche a seconda dei consumi;
- gli utenti, nella misura di circa il 90%, sono dotati di serbatoio per l'approvvigionamento.

4. STANDARD DI QUALITA' E SICUREZZA

Il Comune di Roccadaspide, ente erogatore del servizio idrico, si pone i seguenti obiettivi quali indicatori standard di qualità:
• continuità e regolarità dell'erogazione, nel rispetto dei precedenti punti 3.1 e 3.2;
• rapidità di ripristino in caso di guasto;
• rapidità di risposta alle richieste del cittadino: lettere, preventivi, contestazioni ecc.;
• rapidità dei tempi di esecuzione degli allacciamenti, cessazioni ecc.;
• qualità dei prodotti e dei servizi forniti all'utenza non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto, nella scelta dei materiali, di lavorazioni;
• tecnologie non inquinanti che garantiscono la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

5. CONTINUITÀ

La continuità del servizio è assicurata con le limitazioni di cui ai precedenti punti 3.1 e 3.2. Eventuali interruzioni potranno derivare solo da guasti, da manutenzioni necessarie alla gestione degli impianti o da eventi eccezionali.
Per eventuali lavori da effettuarsi sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni all'erogazione del servizio, il Comune di Roccadaspide dà avviso, utilizzando

tutti i mezzi a disposizione sia pubblici sia privati, almeno con un giorno d'anticipo, salvo casi di forza maggiore.
Il Comune di Roccadaspide è impegnato nella gestione del Servizio idrico limitando al minimo le interruzioni - rispetto agli orari di cui ai precedenti punti 3.1 e 3.2 - la cui durata massima è comunque inferiore a n. 12 (dodici) ore, salvo casi di forza maggiore.

6. EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ

Il Comune di Roccadaspide ha fra i suoi principali obiettivi il mantenimento del livello standard di qualità dei servizi effettuati e il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e s'impegna, in questo senso, ad applicare le soluzioni tecnologiche, organizzative e di gestione più adeguate per raggiungere tale scopo, a costo compatibile.

7. EGUAGLIANZA

Il Comune di Roccadaspide effettua l'erogazione del servizio basandosi sul principio d'eguaglianza degli utenti.
Garantisce lo stesso trattamento, a parità di condizioni tecniche, nell'ambito d'aree geografiche e di fasce d'utenti omogenee.

8. IMPARZIALITÀ

Le modalità d'effettuazione dei servizi ed i comportamenti del personale nei confronti degli utenti, sono ispirati, costantemente, a criteri d'obiettività, imparzialità, giustizia e reciproco rispetto.

9. PARTECIPAZIONE

Ogni utente singolo o associato ha diritto di accedere, con la massima trasparenza, alle informazioni che lo riguardano, può esigere chiarimenti, fare osservazioni, inoltrare reclami, suggerire soluzioni per il miglioramento del servizio.

10. CORTESIA E CHIAREZZA

Tutto il personale è tenuto a rapportarsi nei confronti dei cittadini con la massima cortesia e chiarezza, nel rispetto del "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Roccadaspide", approvato con Delibera di G. C. n. 258 del 16.12.2013. Il cittadino utente ha diritto a un rapporto con i dipendenti basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco. Il Comune di Roccadaspide pone la massima attenzione all'uso di un linguaggio che sia chiaro e comprensibile e che non induca ad errate interpretazioni. Il personale ha il dovere di agevolare il cittadino nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

11. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di erogazione del servizio idrico sono riportate nel contratto di fornitura e nel regolamento del servizio, che sono a disposizione degli interessati.

12. SOSTENIBILITÀ

L'uso incontrollato di una qualsiasi risorsa, ma soprattutto di un bene prezioso quale l'acqua, senza prevederne la ripercussione sulla quantità disponibile anche nel lungo termine, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Fare un uso sostenibile della risorsa acqua significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi. Ne consegue che:

• Il Comune di Roccadaspide s'impegna a utilizzare, proteggere, curare e mantenere le proprie fonti di risorse idriche;

• Il cittadino/utente ha l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterarne la qualità attraverso l'immissione di sostanze inquinanti.

13. SERVIZIO DI CONTROLLO DELL'ACQUA POTABILE

L'Azienda Sanitaria Locale competente - Servizio Igiene Pubblica effettua prelievi per la verifica della qualità dell'acqua erogata all'utenza finale. Effettua analisi di laboratorio sui parametri chimico-fisico-microbiologici al fine di garantire il rispetto dei limiti indicati nel Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, in attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.

Il Comune di Roccadaspide, nell’ambito della propria autonomia operativa, dispone analoghe attività i cui risultati sono depositati agli atti dell’Ufficio Tecnico.

14. SEGNALAZIONI

Per rispondere alla garanzia di continuità e regolarità del servizio di erogazione dell'acqua è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 14:00, e nei giorni di martedì e giovedì, dalle ore 14:30 alle 17:30, il seguente numero telefonico 0828948225 per le segnalazioni nella normale fascia di lavoro. Nei restanti casi, dalle ore 8:00 alle ore 20:00, presso il locale Comando di Polizia Municipale è disponibile il seguente recapito telefonico 0828948238.

Il personale addetto provvederà ad intervenire, a seconda della tipologia della segnalazione (interruzione, rottura rete, ecc.), entro n. 03 (tre) ore dalla segnalazione e, comunque, in funzione delle priorità.

15. PORTATE MINIME GARANTITE

Il Comune di Roccadaspide si impegna ad assicurare alle utenze i livelli di servizio stabiliti dal D.P.C.M. 4.3.1996.

16. PRESSIONE DI EROGAZIONE

La pressione all'utenza dovrà essere pari o superiore a 2 atmosfere, misurate al contatore, salvo condizioni locali ove non sia fisicamente possibile garantirla a causa della conformazione idraulica dell'acquedotto.

17. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Per lo svolgimento di tutte le pratiche, per ogni informazione e per la segnalazione di disservizi, nonché per ogni altra forma di corrispondenza, l'utente può utilizzare lo sportello presso l'Area Tecnica del comune ubicato al terzo piano della sede municipale sita in Roccadaspide in Via G. Giuliani n. 6. Limitatamente a problematiche di carattere contabile (fatturazione) bisogna rivolgersi allo sportello presso all'Area Economico-Finanziaria – Ufficio Tributi, ubicato anch'esso al terzo piano della sede municipale.

18. APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

Gli sportelli sono aperti al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Area	Giorni e orari di ricevimento	
Tecnica	Lunedì e Giovedì 9:00 - 12:00	Giovedì 16:00 - 17:00
Economico - Finanziaria	Martedì e Giovedì 9:30 - 12:30	Martedì e Giovedì 15:30 - 17:30

Gli orari sono pubblicizzati nel sito internet del Comune al seguente indirizzo: www.comune.roccadaspide.sa.it.

19. SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA

Tutte le informazioni relative alla documentazione da presentare per la stipula o risoluzione dei contratti di fornitura del servizio, per le pratiche in corso e le bollette possono essere richieste telefonicamente al numero 0828948207/25.

20. CORRISPONDENZA POSTALE E TELEMATICA

Possono essere espletate per corrispondenza le seguenti pratiche:

- Cessazioni (disdette);
- Variazioni recapito;
- Informazione;
- Richieste di allaccio;

Gli utenti, per ogni necessità connessa al Servizio Idrico, possono rivolgersi al seguente indirizzo: Comune di Roccadaspide, Via G. Giuliani n. 6, cap. 84069 oppure telefonando:

- al numero 0828948225 per le informazioni di tipo tecnico, per le nuove richieste di allaccio;
- al numero 0828948207 per le informazioni di tipo contabile, nonché per le variazioni d'utenza e per le cessazioni.

Tali informazioni potranno essere inviate anche tramite posta elettronica certificata (P.E.C.) al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.roccadaspide.sa.it .

21. FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI

L'impegno del Comune di Roccadaspide è volto a garantire un servizio specifico per i portatori di handicap e persone anziane, le cui condizioni fisiche determinano particolari esigenze. Per chi fosse impossibilitato a recarsi in ufficio, le pratiche possono essere eseguite da parenti e affini di primo grado o da persone delegate.

22. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Il tempo massimo di attesa agli sportelli, in condizioni normali di servizio, è fissato in 10-15 minuti. A fronte di eccezionali afflussi di utenti sarà data segnalazione preventiva dell'inapplicabilità dello standard. La segnalazione sarà fornita al momento di accesso negli uffici.

23. RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI

Il Comune di Roccadaspide s'impegna a rispondere per iscritto alle richieste di informazioni, pervenute per iscritto, entro n. 10 (dieci) giorni consecutivi decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente). Se l'informazione è urgente il tempo di risposta è dimezzato. Si può anche evadere le istanze a mezzo telefonico e in caso di mancata soluzione del problema, dovrà seguire una risposta scritta.

24. RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI

Il Comune di Roccadaspide s'impegna a rispondere ai reclami entro n. 10 (dieci) giorni dalla data di ricezione del reclamo (fa fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente).
Il Comune di Roccadaspide, al fine di semplificare la presentazione di reclami e/o segnalazioni da parte degli utenti, ha predisposto apposita modulistica, disponibile presso l'Area Tecnica e l'Area Economico-Finanziaria, da compilare nelle parti che interessano.
La consegna può avvenire con una delle modalità:
- a mano consegnata direttamente al protocollo del Comune di Roccadaspide;
- inviata a mezzo posta indirizzata a: Comune di Roccadaspide, Via G. Giuliani n. 6, 84091 Roccadaspide (Sa);
- a mezzo fax al seguente numero 0828948237
- tramite e-mail certificata (P.E.C.) al seguente indirizzo: protocollo@comune.roccadaspide.sa.it.

La modulistica è disponibile anche all'interno del sito internet istituzionale al seguente indirizzo: www.comune.roccadaspide.sa.it all'interno della Sezione _____

25. FATTURAZIONE

Tutte le forniture del Servizio Idrico sono fatturate con bollette sulla base, alternativamente, di:
• Rilevazione diretta da parte dell'incaricato comunale;
• Autoletture e comunicazioni dell'utente, in caso di assenza nel periodo di lettura dei contatori.
La lettura del contatore è effettuata almeno una volta all'anno.

26. SCADENZA DEI PAGAMENTI

La consegna della fattura (bolletta) avviene al domicilio dell'utente almeno n. 10 (dieci) giorni prima della data fissata per la scadenza. Ogni variazione delle scadenze sarà comunicata agli utenti con lettera e/o comunicato stampa.

27. RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Qualora l'utente segnali che nel processo di fatturazione siano presenti errori si procederà come segue:

• su richiesta dell'utente la bolletta è annullata e rettificata entro 30 (trenta) giorni purché la contestazione avvenga prima della data di scadenza del pagamento della bolletta stessa;
• se la contestazione avviene dopo la data di scadenza del pagamento, la somma in eccedenza sarà conguagliata con la bolletta successiva;

28. VERIFICA DEL CONTATORE

In caso di accertato malfunzionamento (con una tolleranza ammessa del +/-25%) il Comune provvede al conguaglio dei consumi, a seguito dell'accertamento. L'utente dovrà provvedere all'immediata sostituzione del contatore malfunzionante.

29. SOSPENSIONI

29.1 TEMPI DI PREAVVISO

Per eventuali lavori da effettuare sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Roccadaspide dà avviso, utilizzando i principali mezzi di comunicazione a disposizione, almeno con un giorno di anticipo.

29.2 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

I tempi di durata massima delle interruzioni programmate è di n. 12 (dodici) ore, salvo imprevisti

30. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI NUOVA UTENZA

L'allacciamento all'acquedotto e fornitura ed istallazione del contatore sono a carico dell'utente. L'esecuzione dei lavori dovrà avvenire nel rispetto del Regolamento comunale.

31. RAPPORTI E RELAZIONI CON GLI UTENTI

31.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Il Comune di Roccadaspide assicura all'utente la costante informazione su tutte le procedure e iniziative che possono interessarlo. In particolare:

A) assicura la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge;

B) assicura uno sportello telefonico che al seguente numero telefonico 0828948225 può soddisfare esigenze informative di natura "tecnica" relative a:

a) orario di apertura al pubblico degli uffici e ubicazione dello sportello;
b) notizie sullo sportello telefonico (cosa si può fare a mezzo del telefono);
c) informazioni sui contratti di erogazione di acqua;
d) segnalazione di guasti acquedotto;
e) informazioni su caratteristiche chimico-fisiche-batteriologiche dell'acqua;
f) informazioni sui diritti dell'utente derivanti dalla carta dei servizi;

mentre allo numero telefonico 0828948207 è possibile soddisfare esigenze informative di natura "economico – contrattuali" relative a:

g) orario di apertura al pubblico degli uffici e ubicazione dello sportello;
h) notizie sullo sportello telefonico (cosa si può fare a mezzo del telefono);
i) informazioni sui corrispettivi di acqua, fognatura e depurazione;
j) informazioni sulla emissione delle fatture e dei relativi pagamenti;

k) comunicazioni sui subentri e sulle cessazioni;

l) assicura che nella bolletta saranno riportate: informazioni di carattere generale (sull'utilizzo tecnico/contrattuale dei servizi, condizioni di fornitura, modalità di pagamento ecc.);

C) nel caso di lavori di manutenzione programmata sugli impianti e sulle reti di distribuzioni che comportano una sospensione temporanea dell'erogazione dell'acqua, gli utenti interessati sono avvisati con almeno n. 24 (ventiquattro) ore di anticipo, attraverso appositi avvisi affissi nelle strade;

D) per le riparazioni sulle reti o in casi di guasto che esigono un'interruzione immediata, gli utenti interessati sono avvisati il più presto possibile con i mezzi più opportuni ed efficaci;

E) Ogni attività di comunicazione del Comune di Roccadaspide è improntata a criteri di chiarezza e comprensibilità, ricercando un linguaggio semplice ed accessibile a tutti.

31.2 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale del Comune di Roccadaspide è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune di Roccadaspide cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti dettati da cortesia e professionalità. I dipendenti sono tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. I dipendenti che hanno rapporti con il pubblico sono dotati di idonei cartellini personali di riconoscimento.

31.3 RECLAMI E RIMBORSI

L'utente singolo o associazioni di consumatori e di categoria, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro atti o comportamenti che costituiscono impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta dei Servizi. L'utente può esercitare il proprio diritto con:

• Lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al protocollo del Comune di Roccadaspide, Via G. Giuliani n. 6, 84091 Roccadaspide (Sa);

• Segnalazione telefonica Comune di Roccadaspide 0828948207/25 - Fax 0828948237;

• Colloquio con il responsabile del servizio su appuntamento;

• e-mail certificata (P.E.C.) indirizzata a protocollo@comune.roccadaspide.sa.it;

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. L'utente ha sempre diritto a un riscontro scritto alle sue istanze. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei normali tempi di risposta, l'utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

32. SEMPLIFICAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Comune di Roccadaspide, per favorire i rapporti e le relazioni con l'utente, s'impegna a semplificare al massimo le procedure, mediante l'adozione, ove necessario di formulari, prestampati e simili.

33. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati al punto "Informazioni all'utente". Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

34. STRUMENTI DI ATTUAZIONE

Gli atti di riferimento della Carta dei Servizi del cittadino utente sono:

- Regolamento del servizio di fornitura acqua (esistente)
- Diritto di accesso agli documenti amministrativi (esistente)