

CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è stata preparata con riferimento:

” alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “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 1.06.1999) recante: “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”.

” al D.P.R. 236/88

” al Decreto legislativo n. 31 del 02/02/2001

PRESENTAZIONE

L’Ente Acquedotti Siciliani ha voluto dotarsi di una “Carta dei Servizi”, in ottemperanza alle recenti disposizioni legislative e con la convinzione che tale strumento possa rappresentare l’atto procedurale fondamentale e moderno nel rapportarsi con gli utenti/clienti.

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 Clienti - Utenti, Comuni e Consorzi interessati, 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.

L'ENTE

L'Ente Acquedotti Siciliani venne istituito, con R.D. n° 24 del 19/01/1942, come "ENTE UNICO" in Sicilia per la costruzione di nuovi acquedotti, il completamento di quelli in corso di costruzione da parte dello Stato e la manutenzione di quelli già esenti, per rendere più efficiente il servizio idrico nei centri abitati, dipendendo dal Ministero LL.PP. che ne esercitava le funzioni di tutela e vigilanza. Con la Cassa per il Mezzogiorno, ha concretizzato la realizzazione di alcune grandi strutture acquedottistiche quali: l'Alcantara, il Madonie Est ed Ovest, il Favara di Burgio, l'Ancipa, il Montescuro Est ed Ovest, il Fanaco, di cui tutt'oggi ne cura la gestione. Con la Legge n° 70 del 20/03/1975 l'Ente transitava nell'area Parastatale, mentre con il DPR N° 683/77 diveniva un Ente sottoposta alla tutela e vigilanza dell'Ass.to Regionale LL.PP.

L'Ente Acquedotti Siciliani, nell'ambito del territorio siciliano, cura la gestione diretta delle reti idriche interne di n.111 Comuni e di n.17 grandi frazioni comunali, per un totale di circa 300.000 utenze, servendo quindi complessivamente una popolazione di 900.000 abitanti. Inoltre fornisce acqua ai serbatoi di altri 62 comuni, per una ulteriore popolazione servita di oltre un milione di abitanti.

Complessivamente, ad oggi, l'E.A.S. distribuisce circa 120 milioni di metri cubi/anno di acqua raggiungendo un bacino di utenza di poco più di un terzo della popolazione siciliana.

L'Ente, inoltre, cura anche la gestione diretta di:

n. 11 grandi sistemi acquedottistici di notevoli dimensioni quali Ancipa, Alcantara, Fanaco, Madonie, Montescuro, Favara di Burgio, Gela-Vittoria, Gela-Aragona, Blufi, Bresciana, Prizzi-Gammata ed ha assunto, in gestione diretta, Quota 905 con il relativo Potabilizzatore.

Carta dei servizi

Scritto da

Lunedì 24 Marzo 2008 00:32 - Ultimo aggiornamento Lunedì 24 Marzo 2008 22:04

n. 3 invasi artificiali con annesse dighe (Fanaco, Leone e Scanzano);

n. 3 grandi impianti di potabilizzazione (Ancipa, Blufi e Fanaco);

n. 175 impianti di pompaggio (comprendenti circa 50 pozzi di emungimento);

n. 210 serbatoi idrici, a servizio di centri abitati;

km. 1.160 di condotte idriche di adduzione;

km. 40 (stima) di gallerie (drenanti e/o di valico).

Carta dei servizi

Scritto da

Lunedì 24 Marzo 2008 00:32 - Ultimo aggiornamento Lunedì 24 Marzo 2008 22:04

Esso è costituito da:

Sede centrale

Presidenza – Direzione Generale – Servizio Amministrativo – Servizio Tecnico – Servizio di Ragioneria – Servizio Controllo Qualità delle Acque.

Palermo– Via Giacomo Del Duca, 23

Telefono 091/6511611 - Fax 091/235717 – Numero verde 800 017 100

Sito Web- www.easacque.it E.Mail- info@easacque.it

Reparti operativi:

[Reparto di Agrigento](#)

Indirizzo: via Imera, 45

tel. 0922/552333 fax 0922/552333

[Reparto di Caltanissetta](#)

Carta dei servizi

Scritto da

Lunedì 24 Marzo 2008 00:32 - Ultimo aggiornamento Lunedì 24 Marzo 2008 22:04

Indirizzo: via del Redentore, 143

tel. 0934/530301 fax 0934/4530300

Reparto di Catania

Indirizzo: via Serve delle Divina Provvidenza, 12

tel. 095/7315727 fax 095/7315724

Reparto di Enna

Indirizzo: via Pergusa, 225

tel. 0935/531986 fax 0935/531986

Reparto di Lercara _

Indirizzo: via Autonomia Siciliana, 24

tel. 091/8252996 fax 091/8252996

Reparto di Messina

Carta dei servizi

Scritto da

Lunedì 24 Marzo 2008 00:32 - Ultimo aggiornamento Lunedì 24 Marzo 2008 22:04

Indirizzo: via Annunziata, 1

tel. 090/353049 fax 090/353049

Reparto di Palermo

Indirizzo: via G. del Duca, 23 - Palermo

tel. 091/ 235520 fax 091/235529

Reparto di Trapani

Indirizzo: via Zir, 2

tel. 0923/444111 fax 0923/444110

Impianti di potabilizzazione

Piano Amata – Cammarata (AG) – Acquedotto Fanaco

Blufi – Petralia Sottana (PA) – Acquedotto Blufi

Quota 905 – Valledolmo (PA) – Acquedotto Madonie Est

Troina (EN) – Acquedotto Ancipa

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.

L' E.A.S. si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di condizioni impiantistiche funzionali nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

1.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario dell' E.A.S. garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. Qualora

questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'E.A.S. si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

1.3 Partecipazione

Il Cliente-Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'E.A.S. le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con il Cliente-Utente, lo stesso può contattare l'Ufficio utenze della SEDE CENTRALE e dei singoli Reparti.

L'E.A.S. garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

1.4 Cortesia

L'E.A.S. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente-Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

1.5 Efficacia ed efficienza.

L'E.A.S. 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.

1.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'E.A.S. si impegna ad utilizzare il linguaggio più comprensibile nei confronti con i clienti.

2. FATTORI DI QUALITÀ

L'E.A.S. considera fattori di qualità e quindi aspetti rilevanti del servizio per il Cliente-Utente le seguenti tematiche:

- **Avviso del rapporto contrattuale**
- **Accessibilità del servizio**
- **Gestione del rapporto contrattuale**
- **Continuità del servizio**

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili od altri adempimenti a carico del Cliente-Utente.

I giorni indicati nella presente Carta” devono essere intesi come giorni lavorativi. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per causa di forza maggiore o imputabili a terzi. l’E.A.S. comunicherà tempestivamente al Cliente-Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

3.1 Servizio idrico

Tempo massimo per sopralluogo e rilascio formale di preventivo di spesa per collocazione o spostamento contatore:

= 40 giorni lavorativi

Tempo massimo per esecuzione lavori nuovi allacci:

= 60 giorni lavorativi

Tempo massimo per avvio nuova fornitura:

= 15 giorni lavorativi

Tempo massimo per cessazione della fornitura:

= **30 giorni lavorativi**

Tempo massimo per riattivazione fornitura:

= **04 giorni lavorativi**

Tempo massimo per risposta scritta alla richiesta del Cliente-Utente:

= **60 giorni di calendario**

3.2 Tempestività in caso di guasto

Tempo massimo per primo intervento in caso di situazione di pericolo:

= **12 ore;**

Tempo massimo per ultimazione lavori in caso di guasto alla rete:

= **48 ore dal loro inizio.**

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

SEDE CENTRALE

Martedì e Giovedì dalle ore 09,00 alle ore 12,00.

Mercoledì dalle ore 16,00 alle ore 17,30

4.2 Possibilità di pagamento bollette e lavori

- **presso gli uffici postali:**

4.3 Facilitazioni per Clienti particolari

L'E.A.S., per i portatori di handicap anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiverà procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della Clientela. Per portatori di handicap si stanno realizzando facilitazioni di accesso ai servizi aziendali; nei confronti di quest'ultimi e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

4.4 Rispetto degli appuntamenti concordati

L'E.A.S. garantisce il rispetto degli appuntamenti concordati con i Clienti, che vengono fissati entro 15 giorni dalla richiesta scritta da parte del Cliente-Utente (farà fede la data del protocollo dell'E.A.S.).

4.5 Risposta alle richieste e reclami scritti dei Clienti Tempo massimo 60 giorni di calendario

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva. Tali termini sono validi nel rapporto E.A.S. /Cittadino, mentre non sono da intendersi vincolanti fra l'E.A.S./ Enti. Tutta la corrispondenza con i Clienti riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico interno.

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Periodicità della fatturazione

La fatturazione dei consumi idrici avverrà di norma 6 volte l'anno.

L'E.A.S. si riserva di effettuare fatturazioni in acconto con lettura del contatore e conguaglio dei consumi almeno una volta l'anno.

Per utenze particolari la fatturazione viene effettuata semestralmente con fattura e consorzi.

5.2 Errori di lettura

Qualora l'errore sia segnalato o per lettera o direttamente allo sportello dell'E.A.S., la rettifica avverrà entro 60 giorni dalla data di protocollo previa verifica dell'ufficio.

Qualora sia l'E.A.S. a rendersi conto di una avvenuta erronea fatturazione si provvederà in automatico alla rettifica e quanto addebitato in eccesso verrà immediatamente calcolato a credito nella fattura successiva.

5.3 Numero letture contatori all'anno

La lettura verrà effettuata una volta all'anno.

L'E.A.S. attiverà la procedura di autolettura da parte del Cliente-Utente.

Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo.

5.4 Morosità

Allorché si riscontri la morosità del Cliente-Utente l'E.A.S. provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento con nuova scadenza, con allegato avviso di distacco.

In caso di mancato pagamento, entro i termini del sollecito si procederà alla sospensione del servizio.

5.5 Riattivazione

La riattivazione avverrà entro 4 giorni lavorativi dal pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata con eliminazione dell'impianto.

In tal caso il Cliente-Utente dovrà sottoscrivere un nuovo contratto e versare gli oneri di allacciamento.

5.6 Verifica del contatore

Può essere richiesta dal Cliente-Utente la verifica a pagamento allorché abbia fondato sospetto che il contatore misuri i consumi in modo irregolare.

Il Cliente-Utente ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

L'esito di tale verifica verrà comunicato al Cliente-Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sarà la seguente:

- a) in base alla media dei consumi storici;**

- b) in mancanza dei consumi storici si farà riferimento a quelli rilevati dal nuovo misuratore installato.**

Qualora la verifica confermi il corretto funzionamento del contatore il costo della stessa verrà addebitato al Cliente-Utente.

Nel caso invece di effettiva irregolarità di misurazione il costo della verifica sarà a carico dell' E.A.S.

Tempo massimo per la sostituzione del contatore è di

= 30 giorni dall'invio delle operazioni di verifica sperimentale.

Per ogni tipologia di intervento sarà redatto apposito verbale, sottoscritto dal personale EAS ed in alcuni casi specifici (sostituzione e verifica contatore, letture etc.) anche dal Cliente-Utente.

5.7 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dall'attività aziendale l'E.A.S., con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (ripristino idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione etc.), ove possibile integrato con altri punti di approvvigionamento, se interconnessi con altri schemi idrici.

6. L'INFORMAZIONE

L' E.A.S., con un linguaggio semplice ed efficace

- **assicura**

al Cliente-Utente la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, fornisce su richiesta, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei;

- **rende note**

tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;

- **informa**

circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;

- **promuove campagne informative**

sul corretto utilizzo dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;

- **promuove campagne informative sulle principali attività che essa svolge;**

- **informa**

sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori,

nonchè sul calendario di fatturazione;

- **rende note**

le procedure per la presentazione dei reclami

- **effettua**

periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo campo;

- **assicura**

il Cliente-Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; a richiesta dell'utente, l'ENTE fornisce i valori dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

durezza totale in gradi (°F) ovvero in mg/l di Ca

concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di PH

esame microbiologico: coliformi – coli fecali – streptococchi fecali

nitrati in mg/l di NO₃

nitriti in mg/l di NO₂

ammoniaca in mg/l di NH₄ - conducibilità µS/cm

fluoro in m/l di F

cloruri in mg/l di Cl

- **rende noto**

nei locali accessibili ai Clienti-Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami.

7. LA SODDISFAZIONE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sul la qualità, l'E.A.S., svolge con il fattivo coinvolgimento dei

propri Clienti-Utenti periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi.

I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini e trasmessi in un rapporto annuale alle Autorità competenti ed alle Associazioni dei Consumatori.

Qualora i cittadini intendano far pervenire all'E.A.S. i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi a:

Ufficio utenze della SEDE CENTRALE

Tel 091-235527 091-235502 091-235503 091-235516 fax

091-2355516

E.mail: [ute](mailto:ute@easacque.it)

nze@easacque.it

8. IL RIMBORSO.

Gli standard sottoposti a rimborso sono quelli di seguito elencati e

fanno sempre riferimento a

tempi massimi:

1) Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire all'Ufficio Utenze della SEDE CENTRALE, entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data del protocollo dell'E.A.S.).

2) Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente "Carta", non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità

dell'E.A.S. che di fatto impediscono e condizionano l'attività della stessa.

Qualora non sia possibile da parte dell'E.A.S., rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi non si potrà dar corso all'applicazione delle penali.

I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- **eventi di carattere eccezionale esterni all' E.A.S. e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici, interruzioni dell' alimentazione di energia elettrica, ecc.;**
- **afflussi eccezionali di Clienti-Utenti agli sportelli indipendenti dalla volontà dell'E.A.S.;**
- **ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni permessi per la predisposizione di opere edili del Cliente-Utente;**
- **scioperi.**

9. LA TUTELA

9.1 Ufficio interno di controllo

1) Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente “Carta” deve essere denunciata all’Ufficio utenze della SEDE CENTRALE con il Pubblico entro 30 giorni dalla scadenza fissata nello standard. Al momento della presentazione del reclamo il Cliente-Utente 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 ad una ricostruzione dell’iter seguito.

2) Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda di rimborso l’Ufficio utenze riferirà al Cliente-Utente l’esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali l’E.A.S. provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Qualora l’E.A.S. non rispetti il termine citato o il Cliente-Utente ritenga la risposta insufficiente, quest’ultimo può presentare reclamo al Comitato per la vigilanza sull’uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma.

3) Semestralmente l’Ufficio riferisce al Comitato Permanente per l’attuazione della Carta dei Servizi Pubblici circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito ad essi dato.

4) Una volta all’anno l’E.A.S. predispone un resoconto, a disposizione dei Clienti che ne fanno richiesta, contenente quanto espresso al punto precedente, l’indice sui tassi di reclamo ed un confronto con i dati precedentemente riscontrati.

9.2 Autorità esterna

Qualora si verifichi un contenzioso fra l'E.A.S. e il Cliente-Utente,

quest'ultimo potrà ricorrere alla camera di conciliazione costituita dal Dirigente responsabile dell'Ufficio utenze e da un rappresentante dei consumatori.

10. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta entra in vigore dall'1/1/2002; è soggetta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio verranno comunicate ai cittadini.

11. GLOSSARIO

Allacciamento

Parte di impianto dell'E.A.S. costituita da materiali (tubolare, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna al Cliente-Utente.

Attacco contatore

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell' allacciamento.

Attivazione fornitura

Apertura del contatore da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto del Cliente-Utente.

Canone annuale

a) Utenze domestiche: canone fisso 80 metri cubi annui;

b) Utenze Industriali – commerciali: canone fisso fino a 300 metri cubi annui.

Captazione

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

Consumi storici

Media dei consumi degli anni precedenti.

Eccedenza

Consumi annui superiori al minimo assegnato

Erroneo distacco

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dal Cliente-Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Potabilizzazione

Insieme dei procedimenti tecnico industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle, idonee al consumo umano.

Rettifica letture e consumi

Sistemazione correzione delle letture e consumi.

Servizio fognatura e depurazione

L'Ente riscuote per conto dei Comuni le somme relative ai tributi di canone di fognatura e depurazione. Tali somme verranno poi riversate ai Comuni.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

Sopralluogo

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale dell'E.A.S. al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dal Cliente-Utente.

Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che il Cliente-Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondono all'effettivo utilizzo.

Per quanto non contemplato nella presente carta dei servizi ci si rifà a quanto descritto nel regolamento EAS di distribuzione delle acque potabili.