

**AUTORITÀ DI AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N.3
MEDIO VALDARNO**

CARTA DEL SERVIZIO



INDICE

Indice.....	2
Premessa.....	3
Sezione I Aspetti generali	3
1. Autorità di Ambito	3
1.1. Chi siamo: il nostro ente	3
1.2. Dove operiamo: il territorio di nostra competenza	4
1.3. Cosa facciamo: le nostre funzioni	4
1.4. Cosa ci proponiamo di fare: le nostre attività future.....	5
2. Principi fondamentali.....	7
2.1. Eguaglianza e imparzialità.....	7
2.2. Partecipazione e trasparenza	7
2.3. Cortesia	7
2.4. Efficienza ed efficacia.....	7
2.5. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
Sezione II Tutela e Accesso	8
3. Procedure di reclamo e richieste di informazioni	8
3.1. Recapiti	8
4. Procedure di verifica ispettiva.....	9
5. Esito della procedura di reclamo.....	9
6. Accessibilità ai documenti e Informazione agli utenti.....	9
Sezione III Standard di qualità e modalità di verifica.....	10
7. Tempi di intervento del Garante	10
8. Procedura interna di Revisione	10
Sezione IV modulistica	11
Modulo di Reclamo.....	11
Questionario di verifica.....	12

PREMESSA

A seguito della legge n. 36 del 5 gennaio 1994, "Disposizioni in materia di risorse idriche", la Regione Toscana ha dato avvio ad un profondo processo di riorganizzazione istituzionale e industriale nell'assetto organizzativo dei servizi idrici d'acquedotto, fognatura e depurazione. Tale riorganizzazione è affidata principalmente a due soggetti: la Regione ed i Comuni.

La legge nazionale ha infatti stabilito che le regioni suddividano il proprio territorio in Ambiti Territoriali Ottimali nei quali prevedere la gestione unitaria dei servizi idrici in modo da superare la frammentazione delle gestioni preesistenti e conseguire adeguate dimensioni del servizio.

Con la legge regionale 21 luglio 1995, n. 81 la Regione Toscana ha delimitato 6 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) al fine di consentire, all'interno degli ATO individuati, il controllo e la gestione dell'intero ciclo delle acque dall'immissione in acquedotto, alle fognature e infine alla depurazione.

La normativa nazionale ha inoltre stabilito che esista una separazione tra soggetto titolare dei servizi idrici e gestore dei medesimi. Al primo spettano le attività di regolazione economica e difesa del consumatore mentre il secondo deve provvedere alla gestione unitaria del servizio idrico integrato. In merito alla struttura istituzionale dell'organismo di controllo, il dispositivo regionale ha obbligato i Comuni ricadenti in un medesimo ATO a costituire un consorzio denominato Autorità di Ambito Territoriale Ottimale e ha affidato a tale ente le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato, precludendo di conseguenza qualsiasi attività di gestione.

SEZIONE I ASPETTI GENERALI

I. AUTORITÀ DI AMBITO

I.1. Chi siamo: il nostro ente

L'Autorità di Ambito Territoriale n.3 Medio Valdarno è stata costituita in forma di consorzio di Comuni in base alla legge regionale n.81 del 1995. Fanno parte dell'ATO 47 Comuni (dislocati nel territorio delle province di Arezzo, Firenze, Pistoia e Prato) per una popolazione complessiva di circa 1.200.000 abitanti.

Ai fini di una più immediata riconoscibilità, l'Autorità di Ambito utilizza la denominazione di Garante dei Servizi Idrici del Medio Valdarno.

Per un riepilogo del nostro territorio di competenza al paragrafo successivo viene riportato il perimetro dell'ATO

Per quanto riguarda, invece, l'organizzazione interna del Garante, la nostra struttura è piuttosto piccola.

Gli organi istituzionali sono il Presidente, l'Assemblea dei Comuni composta dai Sindaci dei 47 Comuni consorziati ed il Consiglio di Amministrazione composto da 11 Consiglieri, incluso il Presidente. Nella sede operativa oltre al Direttore generale ci sono 8 dipendenti.

I.2. Dove operiamo: il territorio di nostra competenza



I.3. Cosa facciamo: le nostre funzioni

Il servizio idrico integrato è un servizio complesso che si snoda dalla captazione dell'acqua fino alla sua depurazione: essendo un servizio pubblico necessita di particolare attenzione.

Fino ad ora era gestito direttamente dalle amministrazioni comunali o da aziende che costituivano lo strumento operativo dei comuni.

Dal 1995 invece, data in cui è stata prevista l'istituzione dell'Autorità di Ambito, il servizio pubblico è stato suddiviso in due settori di competenza. Il primo è attinente alla programmazione, all'organizzazione e al controllo e lo svolge il Garante dei Servizi Idrici. Il

secondo è quello relativo alla gestione del servizio ed è compito del Garante di scegliere il soggetto gestore.

Dal 1 gennaio 2002 Publiacqua S.p.A. è stata individuata quale gestore del servizio idrico integrato nel territorio di competenza del Garante. L'azienda è incaricata di effettuare gli investimenti per il potenziamento delle infrastrutture ed il miglioramento del servizio, di somministrare l'acqua agli utenti e di garantire adeguati sistemi di fognatura e depurazione, di riscuotere la tariffa come corrispettivo del proprio servizio.

La suddivisione dei compiti tra il Garante e Publiacqua S.p.A. permette che, in un campo dove si ha un monopolio naturale e quindi non c'è la concorrenza, il soggetto gestore non possa abusare della sua posizione di monopolista perché vi è un regolatore, il Garante, che controlla il suo operato e gli dà le direttive perché la sua azione sia efficace ed efficiente e gli utenti vengano tutelati.

Le funzioni di competenza del Garante attengono in particolare a:

- **affidamento del servizio** ad un soggetto gestore attraverso la sottoscrizione di un contratto di servizio;
- **pianificazione e controllo**: organizzazione delle attività di ricognizione delle opere esistenti, approvazione del programma degli interventi e del piano economico e finanziario per la gestione integrata del servizio, aggiornamento annuale del programma degli interventi e del piano finanziario sulla scorta di una specifica attività di controllo della qualità del servizio, verifica degli adempimenti presenti nel contratto di servizio;
- **determinazione della tariffa del servizio idrico integrato**: la tariffa viene calcolata seguendo un metodo previsto dalla legge 36/94;
- **rilascio delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura**: la Regione Toscana ha approvato le nuove norme sullo scarico di acque reflue ed ha attribuito alle Autorità di ATO la competenza di rilascio delle autorizzazioni allo scarico di acque reflue industriali e di acque reflue urbane in pubblica fognatura.

Publiacqua S.p.A. ha redatto la propria Carta del servizio, recependo il D.P.C.M del 29 aprile 1999, dove indica i livelli di qualità del servizio che ha e quelli che intende raggiungere o migliorare (standard organizzativi, tecnici, qualitativi e tariffari che vengono fissati nel contratto di servizio stipulato tra il Garante ed il soggetto gestore).

L'attività di controllo del Garante sui servizi di gestione consiste nella verifica del raggiungimento di tali standard. Inoltre, la verifica ha come oggetto la realizzazione degli investimenti previsti dal piano tecnico finanziario e il rispetto dei diritti dell'utenza.

1.4. Autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura

È da non omettere l'importante attività del Garante riguardante la specifica ed esclusiva competenza in merito al rilascio delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura in attuazione delle disposizioni normative citate al paragrafo 1.3 precedente. Il Garante ha approvato con deliberazione n.9 del 12 maggio 2003 il testo definitivo del "Regolamento per il rilascio alle autorizzazioni allo scarico delle acque reflue urbane ed industriali in pubblica fognatura": Il testo del citato Regolamento e la relativa modulistica è scaricabile dal sito del Garante al seguente indirizzo www.ato3acqua.toscana.it. Si ritiene opportuno aggiungere che il modello per la presentazione delle domande è reperibile anche tramite il sito della Regione Toscana, alla pagina [Comitato di Coordinamento per gli Sportelli Unici](#).

1.5. Cosa ci proponiamo di fare: le nostre attività future

Il Garante rappresenta uno dei punti di riferimento per l'utente, in particolare qualora i rapporti tra utente e gestore non funzionino in modo appropriato.

Per questo il Garante ha predisposto una procedura per la gestione delle richieste di informazioni o di eventuali reclami che gli utenti potranno proporre qualora si ritengano insoddisfatti dell'esito delle segnalazioni presentate a Publiacqua S.p.A.

Inoltre, il Garante intende promuovere delle indagini di "*customer satisfaction*" per verificare l'impatto che la propria attività di tutela ed il servizio svolto da Publiacqua S.p.A. hanno sul consumatore del servizio idrico.

Il Garante ritiene inoltre necessario stabilire dei contatti con le altre Autorità, le organizzazioni sindacali e le Associazioni dei consumatori per favorire lo scambio di informazioni ma anche per indirizzare al meglio i reclami o le richieste degli utenti nel caso in cui l'Autorità di Ambito non sia competente nella materia oggetto di richiesta.

Quale ulteriore strumento finalizzato alla tutela del consumatore, il Garante intende procedere alla creazione di un Comitato Consultivo dei Consumatori.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza e imparzialità

L'organizzazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'organizzazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Pertanto, il Garante ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. E' infatti indispensabile adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di organizzazione e prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Questi principi devono essere osservati anche dal gestore ed infatti Publiacqua S.p.A. li pone come obbiettivi nella propria Carta del servizio idrico. Il Garante è tenuto a controllare che Publiacqua S.p.A. rispetti tali principi e li ponga come base della sua gestione.

2.2. Partecipazione e trasparenza

Il Garante assicura la partecipazione del cittadino all'organizzazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore.

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Garante le informazioni che lo riguardano (secondo le modalità disciplinate al paragrafo 6), può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Il Garante si impegna a dare tempestivo riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e, per gli aspetti di relazione con gli utenti, garantisce l'identificazione del personale e individua i responsabili delle strutture.

2.3. Cortesia

Il Garante si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

2.4. Efficienza ed efficacia

Il Garante persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere a tutte le richieste dell'utente nel rispetto dei tempi specificati al paragrafo 7.

2.5. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Garante si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

SEZIONE II TUTELA E ACCESSO

3. PROCEDURE DI RECLAMO E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Il Garante approva le procedure di reclamo e di richiesta di informazioni di Publiacqua S.p.A.

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo a Publiacqua S.p.A.. In caso di mancata o insoddisfacente risposta da parte di Publiacqua S.p.A. l'utente può richiedere l'intervento del Garante che approfondirà il problema.

Il Garante ha predisposto una procedura concernente la gestione amministrativa dei reclami e delle richieste di informazioni cui gli utenti che vedono disattese le loro aspettative possono far riferimento per l'inoltro degli stessi.

Le caratteristiche di tale procedura sono:

- offrire un servizio di facile accesso e utilizzo per l'utente e in cui l'utente abbia fiducia;
- mettere in contatto l'utente con l'ufficio competente di Publiacqua S.p.A. se l'utente non ha già espletato la procedura di reclamo o di richiesta informazioni del soggetto erogatore;
- offrire all'utente la possibilità di un'ulteriore verifica nel caso si ritenga insoddisfatto dalla risposta di Publiacqua S.p.A.
- verificare l'effettuazione della corretta procedura di reclamo da parte di Publiacqua S.p.A.
- mettere in contatto l'utente con la struttura competente se il reclamo non è di competenza del Garante
- tenere informato l'utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazione e sul risultato dei medesimi;
- informare l'utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo da parte del Garante;
- utilizzare le informazioni acquisite per sviluppare strategie di protezione degli interessi degli utenti del servizio idrico.

A tal fine, il Garante invierà un questionario all'utente che potrà dire la sua opinione su: soddisfazione per il risultato, velocità nella gestione del problema e qualità del servizio fornito.

Alla presente Carta viene allegata la modulistica per la presentazione delle richieste di reclamo da parte dell'utenza.

3.1. Recapiti

Il Garante può essere contattato ai seguenti recapiti:

info@ato3acqua.toscana.it;

Piazza Indipendenza, 28 – 50129 Firenze

Tel: 055/463881

Fax: 055/499587

4. PROCEDURE DI VERIFICA ISPETTIVA

A seguito del reclamo presentato dall'utente, il Garante potrà effettuare verifiche, accertamenti e sopralluoghi presso Publiacqua S.p.A. ai sensi del contratto di servizio.

La procedura di verifica ispettiva prevede per le tre diverse tipologie di verifica (accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive) un iter comune di disciplina:

1. una lettera di comunicazione pre-verifica in cui si specificano i motivi per cui si è ritenuto opportuno far ricorso alla richiesta, lo scopo, i termini, le modalità, i referenti aziendali di riferimento, i responsabili che effettueranno la verifica, la durata prevista.
2. un verbale di risultato in cui si dettagliano i particolari della verifica.

5. ESITO DELLA PROCEDURA DI RECLAMO

Nel caso in cui il Garante accerti la fondatezza del reclamo, invierà comunicazione a Publiacqua S.p.A. richiedendo alla stessa di procedere affinché siano effettivamente tutelati i diritti degli utenti. Il Garante accerterà l'avvenuta tutela di tali diritti nell'espletamento della sua attività di controllo nei confronti dell'ente gestore.

6. ACCESSIBILITÀ AI DOCUMENTI E INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Chiunque abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, e cioè abbia un interesse determinato dall'esigenza di tutelare un suo diritto, può esercitare il diritto di accesso ai documenti formati o stabilmente detenuti dal Garante mediante richiesta scritta e motivata, sulla quale il responsabile del procedimento provvede entro trenta giorni. Nella richiesta devono essere indicati specificamente i documenti per i quali è richiesto l'accesso.

Il diritto di accesso ai documenti contenenti informazioni riservate di carattere personale, commerciale, industriale e finanziario, relative a persone ed imprese è esercitato esclusivamente tramite la visione di tali documenti, nei soli limiti in cui ciò sia necessario per curare o difendere gli interessi giuridici del soggetto richiedente.

Alcuni documenti sono sottratti all'accesso oppure l'accesso ai medesimi può essere differito quando vi sia un'oggettiva necessità di salvaguardia delle esigenze di riservatezza del Garante in relazione a documenti la cui conoscenza possa compromettere l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. L'eventuale atto che dispone il differimento ne indica la durata.

Il regolamento sulle modalità di accesso può essere richiesto al Garante.

SEZIONE III STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

7. TEMPI DI INTERVENTO DEL GARANTE

Il Garante si pone degli obbiettivi perché il servizio reso sia il più efficiente ed efficace possibile. Nel caso di insoddisfazione dell'utente per il servizio svolto dal Garante, l'utente può presentare le sue osservazioni a cui seguirà un esame dei motivi e verrà attivata la procedura interna di revisione di cui al paragrafo successivo.

Attività	Tempo massimo (indicato in giorni di calendario e con decorrenza dall'apertura della pratica)	Percentuale di raggiungimento
Risposta alle richieste di informazioni scritte	15 giorni	
Risposta alle richieste di informazioni scritte molto complesse	30 giorni	
Risposta telefonica alle richieste di informazioni fatte telefonicamente	3 giorni	
Fascia di puntualità agli appuntamenti	15 minuti	
Richiesta di documenti	30 giorni	
Gestione dei reclami: prima risposta all'utente	30 giorni	
Procedura di revisione: primo esame delle osservazioni	3 giorni	
Procedura di revisione: risposta scritta all'utente	21 giorni	

8. PROCEDURA INTERNA DI REVISIONE

In caso di presentazione di osservazioni sul modo in cui è stato gestito un reclamo da parte del Garante, il funzionario competente si occuperà di esaminare la questione. Se è in discussione il comportamento del funzionario medesimo la questione sarà inoltrata al Direttore generale. Il Garante provvederà ad informare l'utente del risultato di tale esame.

SEZIONE IV MODULISTICA

MODULO DI RECLAMO

Il signore/a _____, residente a _____, in
via _____, n. _____, telefono _____, utente del
servizio idrico gestito da _____

Presenta il seguente reclamo: _____

_____.

Dichiara di aver già seguito la procedura di reclamo predisposta dal gestore sopraindicato
con il seguente esito: _____

_____.

Richiede all'Autorità di Ambito di: _____

_____.

Allega per una migliore comprensione della vicenda oggetto di reclamo i seguenti
documenti:

- _____
- _____
- _____
- _____

Data _____

Firma _____

QUESTIONARIO DI VERIFICA

Il signore/a _____, residente a _____, in
via _____, n. _____, telefono _____, utente del
servizio idrico gestito da _____

Ha presentato il seguente reclamo: _____

_____.

Avendo seguito la procedura di reclamo predisposta dall'AATO n.3 con il seguente esito:

_____.

Ritiene di poter dichiarare:

- quanto alla soddisfazione per il risultato: _____

- quanto alla velocità nella gestione del problema: _____

- quanto alla qualità del servizio fornito: _____

Data _____

Firma _____