



**AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
"ATO BRENTA"**

CARTA DEI SERVIZI

Redazione a cura di:

dott. Livio Baracco

dott.ssa Giuseppina Cristofani

febbraio 2004

CARTA DEI SERVIZI DI ATO BRENTA

1. RIFERIMENTI:

La **Carta dei Servizi dell'ATO Brenta** è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la quale prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori di servizi pubblici mirino "a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas".

Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici.

La Carta dei Servizi si propone di garantire i **requisiti di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, previsti dalla legge per l'azione amministrativa** e nel contempo di **esplicitare la definizione degli obiettivi e degli indirizzi generali dell'Ente nella prospettiva di mettere in atto una politica di qualità volta al continuo monitoraggio e miglioramento dell'erogazione del servizio.**

Gli altri riferimenti normativi, utilizzati per la stesura della Carta, sono:

| | |
|------------------------------|--|
| Legge 7.8.1990, n° 241 | "Diritto di accesso ai documenti amministrativi" |
| DPR 27.6.1992, n° 352 | "Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi" |
| DPCM 27.01.1994 | "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" |
| DM Funzione Pubblica 31.3.94 | "Codice di comportamento dipendenti pubblici" |
| DPCM 11.10.1994 | "Direttiva sugli Uffici Relazione con il Pubblico" |
| Legge 11.7.1995, n° 273 | "Misure semplificazione procedimenti e miglioramento efficienza delle Pubbliche Amministrazioni" |
| Legge 5 gennaio 1994 n. 36: | "Disposizioni in materia di risorse idriche"; |
| D.P.C.M. 4 marzo 1996 | "Disposizioni in materia di risorse idriche"; |
| D.P.C.M. 29 aprile 1999: | "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"; |

2. COMUNICAZIONE ALL'UTENTE/CLIENTE

Gentile cliente/utente

il documento che sta leggendo è la "*Carta dei Servizi*" dell'ATO BRENTA .

Si tratta di un nuovo ed importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi erogati e le modalità di controllo adottate per garantire la migliore Qualità possibile delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, ma è un mezzo per consentire la fruizione consapevole dei servizi di questo Consorzio.

Siamo disponibili ad accogliere i Suoi consigli e gli eventuali reclami, per un miglioramento continuo del servizio.

A disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore

Il Presidente

3. PRESENTAZIONE DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "BRENTA"

L'ATO Brenta è uno degli 8 Ambiti in cui la Legge regionale del 27 marzo 1998 n.5 ha suddiviso il territorio del Veneto.

L'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "BRENTA", è un Consorzio di 72 Comuni appartenenti alle province di Padova (43), Treviso (1) e Vicenza (28) per un totale di 512.299 abitanti residenti (ISTAT 2001).

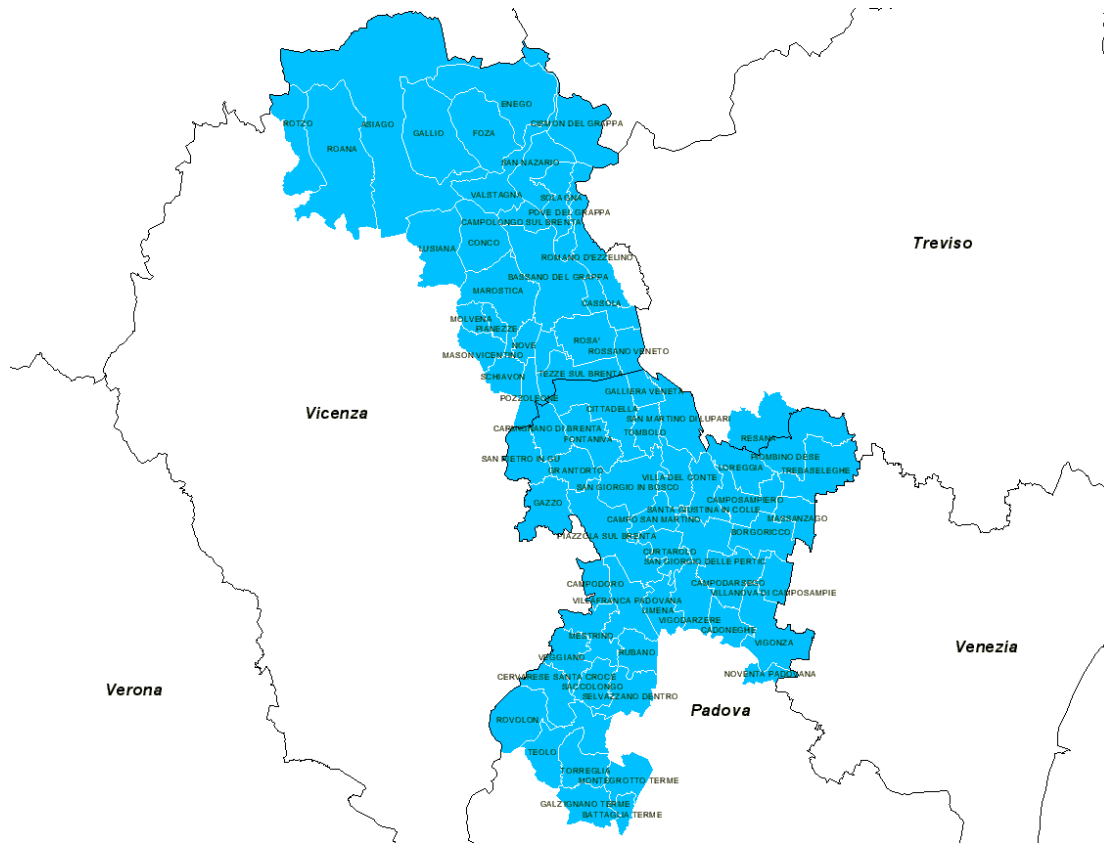
L'Autorità è stata costituita sotto forma di Consorzio di Enti locali. Con atto notarile n. rep.28857 del 16 marzo 2000 è stata registrata la Convenzione e lo Statuto di ATOBRENTA

Gli Enti costituenti sono :

| COMUNE | PROVINCIA | Popolazione residente 2001 | % di rappresentanza |
|-----------------------|-----------|----------------------------|---------------------|
| BATTAGLIA TERME | PD | 4152 | 0,81 |
| BORGORICCO | PD | 6939 | 1,35 |
| CADONEGHE | PD | 14755 | 2,88 |
| CAMPO SAN MARTINO | PD | 5371 | 1,05 |
| CAMPODARSEGO | PD | 11474 | 2,24 |
| CAMPODORO | PD | 2170 | 0,42 |
| CAMPOSAMPIERO | PD | 10680 | 2,08 |
| CARMIGNANO DI BRENTA | PD | 7027 | 1,37 |
| CERVARESE SANTA CROCE | PD | 4725 | 0,92 |
| CITTADELLA | PD | 18743 | 3,66 |
| CURTAROLO | PD | 6294 | 1,23 |
| FONTANIVA | PD | 7460 | 1,46 |
| GALLIERA VENETA | PD | 6614 | 1,29 |
| GALZIGNANO TERME | PD | 4225 | 0,82 |
| GAZZO | PD | 3457 | 0,67 |
| GRANTORTO | PD | 3778 | 0,74 |
| LIMENA | PD | 6858 | 1,34 |
| LOREGGIA | PD | 5754 | 1,12 |
| MASSANZAGO | PD | 4703 | 0,92 |
| MESTRINO | PD | 8442 | 1,65 |
| MONTEGROTTO TERME | PD | 10405 | 2,03 |
| NOVENTA PADOVANA | PD | 8083 | 1,58 |
| PIAZZOLA SUL BRENTA | PD | 10682 | 2,09 |
| PIOMBINO DESE | PD | 8604 | 1,68 |
| ROVOLON | PD | 4171 | 0,81 |
| RUBANO | PD | 13671 | 2,67 |
| SACCOLONGO | PD | 4477 | 0,87 |

| | | | |
|----------------------------|----|-------|------|
| SAN GIORGIO DELLE PERTICHE | PD | 7846 | 1,53 |
| SAN GIORGIO IN BOSCO | PD | 5834 | 1,14 |
| SAN MARTINO DI LUPARI | PD | 11420 | 2,23 |
| SAN PIETRO IN GU | PD | 4367 | 0,85 |
| SANTA GIUSTINA IN COLLE | PD | 6397 | 1,25 |
| SELVAZZANO DENTRO | PD | 19753 | 3,86 |
| TEOLO | PD | 8277 | 1,62 |
| TOMBOLO | PD | 6944 | 1,36 |
| TORREGLIA | PD | 5880 | 1,15 |
| TREBASELEGHE | PD | 10998 | 2,15 |
| VEGGIANO | PD | 2922 | 0,57 |
| VIGODARZERE | PD | 11702 | 2,28 |
| VIGONZA | PD | 19458 | 3,80 |
| VILLA DEL CONTE | PD | 5030 | 0,98 |
| VILLAFRANCA PADOVANA | PD | 7952 | 1,55 |
| VILLANOVA DI CAMPOSAMPIERO | PD | 4849 | 0,95 |
| RESANA | TV | 7491 | 1,46 |
| ASIAGO | VI | 6509 | 1,27 |
| BASSANO DEL GRAPPA | VI | 40736 | 7,95 |
| CAMPOLONGO SUL BRENTA | VI | 837 | 0,16 |
| CARTIGLIANO | VI | 3537 | 0,69 |
| CASSOLA | VI | 12439 | 2,43 |
| CISMON DEL GRAPPA | VI | 1058 | 0,21 |
| CONCO | VI | 2221 | 0,43 |
| ENEGO | VI | 2017 | 0,39 |
| FOZA | VI | 733 | 0,14 |
| GALLIO | VI | 2336 | 0,46 |
| LUSIANA | VI | 2902 | 0,57 |
| MAROSTICA | VI | 12848 | 2,51 |
| MASON VICENTINO | VI | 3130 | 0,61 |
| MOLVENA | VI | 2426 | 0,47 |
| NOVE | VI | 4865 | 0,95 |
| PIANEZZE | VI | 1852 | 0,36 |
| POVE DEL GRAPPA | VI | 2846 | 0,56 |
| POZZOLEONE | VI | 2597 | 0,51 |
| ROANA | VI | 3774 | 0,74 |
| ROMANO D'EZZELINO | VI | 13912 | 2,72 |
| ROSA' | VI | 12516 | 2,44 |
| ROSSANO VENETO | VI | 6567 | 1,28 |
| ROTZO | VI | 570 | 0,11 |
| SAN NAZARIO | VI | 1787 | 0,35 |
| SCHIAVON | VI | 2327 | 0,45 |
| SOLAGNA | VI | 1759 | 0,34 |
| TEZZE SUL BRENTA | VI | 10405 | 2,03 |
| VALSTAGNA | VI | 1959 | 0,38 |
| PROVINCIA DI PADOVA | PD | | |
| PROVINCIA DI TREVISO | TV | | |
| PROVINCIA DI VICENZA | VI | | |

Il territorio di ATOBRENTA è caratterizzato dal bacino del fiume Brenta e si estende su una superficie di 167.922 ha nell'alta pianura alluvionale veneta.



4. COMPITI DELL' ATO

La legge 5 gennaio 1994 n. 36 "Disposizioni in materia di risorse idriche" (cosiddetta legge Galli) prevede la riorganizzazione dei servizi idrici mediante la costituzione di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) mirati al superamento della frammentazione gestionale esistente attraverso l'integrazione territoriale (definizione di bacini di utenza di dimensione ottimale) e l'integrazione funzionale delle diverse attività del ciclo (acquedotto-fognatura-depurazione).

Per la realizzazione di questo obiettivo, la legge 36/94 ha definito un quadro di adempimenti per Stato, Regioni ed Enti locali e ha istituito nuovi soggetti per il funzionamento e il governo del sistema.

Con atto notarile n. rep.28857 del 16 marzo 2000 è stata registrata la Convenzione e lo Statuto di ATOBRENDA

Le leggi e lo Statuto conferiscono all'Autorità d'Ambito compiti delicati e complessi che possono essere individuati in tre grandi categorie:

- **Regolazione**

Dettare norme per il corretto funzionamento della gestione del Servizio Idrico Integrato

- **Pianificazione**

effettua la ricognizione di strutture e impianti; approva il programma degli interventi (Piano d'Ambito), inteso come strumento di attuazione delle scelte strategiche dell'Ambito, che si articola: 1) in analisi dello stato attuale dei servizi e degli impianti; 2) definizione dei livelli di servizio e della evoluzione della domanda; 3) strategia e progetti futuri; 4) piano finanziario (investimento e risorse); 5) modello gestionale e organizzativo; 6) quadro tariffario; 7) verifiche periodiche.

- **Controllo**

L'Ambito controlla il Servizio e l'attività del gestore al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi ed i livelli di qualità previsti dal Piano; valuta l'andamento economico e finanziario della gestione e definisce il complesso delle attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione del Piano; assicura la corretta applicazione delle tariffe.

L'attività di controllo costituisce senza dubbio l'aspetto più nuovo introdotto nel Servizio Idrico Integrato dalla legge Galli e trova giustificazione nel sistema di ripartizione dei compiti.

Si possono delineare quindi alcune principali direttrici lungo le quali l'Autorità d'Ambito, per conto dei Comuni; svolge la propria attività di controllo:

1. verifica degli standard tecnici (Convenzione, qualità del servizio, funzionalità del sistema, grado di ammortamento delle infrastrutture, qualità dell'acqua erogata e depurata, ecc.);
2. verifica degli standard organizzativi (continuità del servizio, , accessibilità del servizio, avvio e gestione del rapporto contrattuale, ecc.);
3. aspetti economici e finanziari della gestione;
4. il sistema di articolazione tariffaria.

5. LA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi la struttura definisce le regole generali per l'erogazione dei servizi e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità: Tutti gli utenti/clienti sono uguali di fronte Autorità d'Ambito senza discriminazioni di sesso, religione, razza, età e opinioni politiche. Viene garantita parità di trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali, nel pieno rispetto della dignità della persona.

Partecipazione e trasparenza: L' Autorità d'Ambito Territoriale "Brenta", si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e la trasparenza delle informazioni affinché l'utente/cliente possa verificare la qualità dei servizi, la correttezza dei comportamenti ed il rispetto di leggi e regolamenti vigenti.

Cortesìa e disponibilità: L' Autorità d'Ambito si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente/cliente.

Efficienza ed efficacia: L' Autorità d'Ambito si impegna a migliorare i servizi attraverso un'adeguata gestione delle risorse al fine di ottenere il miglior risultato possibile.

Regolarità e continuità dei servizi erogati: L' Autorità d'Ambito garantisce l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore.

6. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

L'Autorità d'Ambito territoriale Ottimale "Brenta" ha:

sede legale Municipio di Piazzola sul Brenta, V.le Silvestro Camerini, 3
35010 Piazzola sul Brenta (PD)

sede operativa Borgo Bassano, 18 – 35013 - Cittadella (PD)

Orario di Apertura al Pubblico.

L'orario di accesso alla Struttura è consentito tutti i giorni , dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e , nei soli giorni di lunedì e giovedì, anche dalle ore 15.30 alle ore 17.00.

Recapiti per l'utenza

L'ATO Brenta è contattabile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30 al numero di telefono 049 9419950 ovvero al numero di fax 049 9419951.

Informazioni e comunicazioni possono essere effettuate anche a mezzo posta elettronica all'indirizzo segreteria@atobrenta.it

Sito Internet

L'ATO BRENTA ha attivato e mantiene aggiornato il proprio sito WEB www.atobrenta.it

All'interno del sito sono disponibili informazioni di carattere generali relative all'Autorità d'Ambito, alla sua attività istituzionale, ai suoi organismi e ai provvedimenti adottati dall'Assemblea.

Sul sito vengono inoltre pubblicati i Bandi e le iniziative promosse dall'ATO. Esiste inoltre un'area ad accesso riservato destinata ai soli Enti Costituenti l'Autorità d'Ambito in cui sono reperibili i documenti utili e/o necessari ai membri dell'Assemblea

Fumo.

Per rispetto della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare negli uffici, nei corridoi e nei luoghi comuni, posti all'interno della Struttura.

Diritti e Doveri.

L'ATO BRENTA ringrazia fin da ora tutti coloro che osserveranno scrupolosamente le regole predisposte dai Dirigenti e dai Responsabili di Procedimento, oltre che gli impegni assunti con questa Carta dei Servizi.

7. COMPETENZE DEL PERSONALE

Per quanto riguarda l'aspetto organizzativo l'Ambito si avvale di personale tutto assunto con incarico a tempo determinato o professionale.

Attualmente l'ATO Brenta si avvale di:

- 1 Direttore
- 1 addetto di segreteria
- 1 Responsabile amministrativo
- 1 Responsabile Tecnico
- 1 collaboratore amministrativo
- 1 collaboratore informatico
- 1 collaboratore per i Sistemi Informativi Territoriali (SIT)
- 1 collaboratore tecnico

L'assistenza di carattere generale per le funzioni di gestione economico-finanziaria, del personale e dei sistemi informatici è garantita dalla Provincia di Padova con la quale è stato stipulato idoneo Contratto di servizio.

Le funzioni sono definite nello Statuto dell'Ente e nel Regolamento per l'Ordinamento degli uffici e dei servizi e si possono così riassumere:

Direttore (DIR)

Compito del Direttore è quello di dirigere gli uffici e i servizi secondo i criteri e le norme dettati dagli Statuti e dai Regolamenti, con piena autonomia di gestione amministrativa, finanziaria e tecnica, con autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo, nell'ambito delle funzioni di indirizzo dettate dagli organi politici dell'Ente.

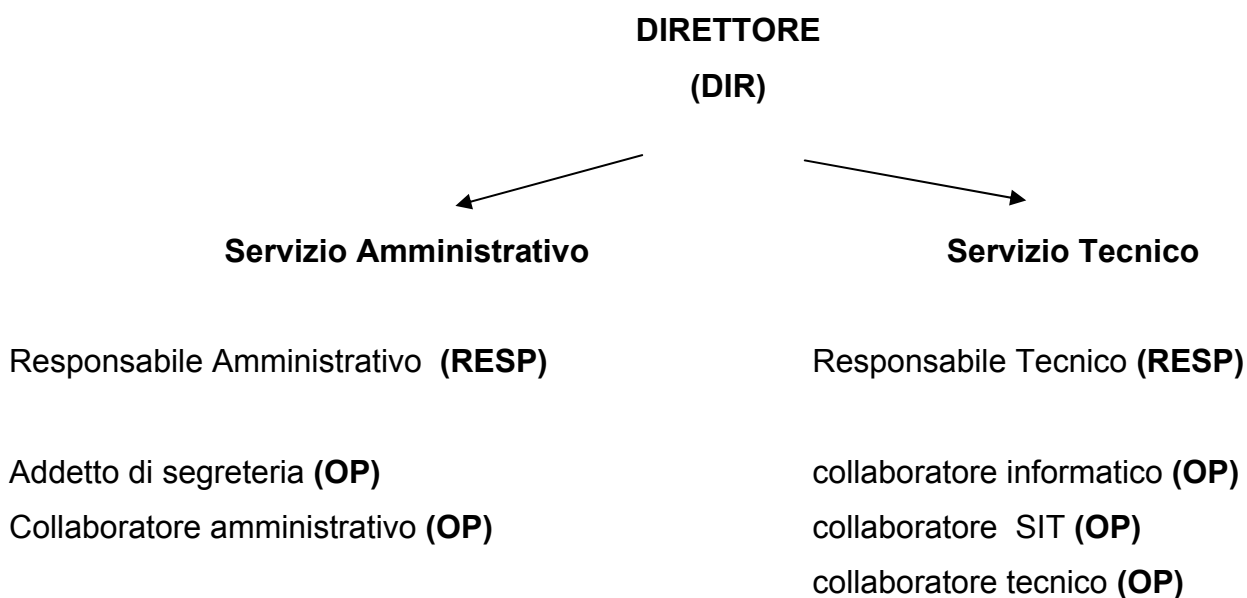
Responsabile di SERVIZIO (RESP)

In posizione di staff, rispetto al Dirigente, ha piena autonomia gestionale e operativa nell'ambito della normativa vigente e delle competenze specifiche dell'area/servizio a lui assegnata; ha responsabilità dei procedimenti a lui affidati, è tenuto inoltre ad assicurare la corretta applicazione delle procedure e promuovere le eventuali azioni correttive e preventive, che si rendessero necessarie. Gestisce i rapporti con l'Utente/Cliente.

Operatore (OP)

Gli Istruttori Tecnici / Amministrativi e i Collaboratori Amministrativi; alle dipendenze del Responsabile di Procedimento, hanno compiti istruttori o di supporto alle attività del settore.

Organigramma



8. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

In riferimento alle istanze inviate dagli utenti/ clienti ovvero a competenze derivanti dall'attività istituzionale dell'Autorità d'Ambito che ingenerino un iter tecnico e/o amministrativo, l'Autorità attiva il seguente flusso procedurale di cui è garantita tracciabilità informatica e cartacea.

- La documentazione, ovvero l'incombenza che ingeneri una pratica in ingresso, viene protocollata;
- visto del Direttore che la assegna al Responsabile di Area ;
- il Responsabile di Area prende in carico la documentazione siglandola e datandola, e ne definisce l'archiviazione, ovvero avvia l'istruttoria;
- per l'istruttoria il responsabile di Area si avvale dei collaboratori tecnici e/o amministrativi che attuano tutte le azioni necessarie per istruire la pratica;
- conclusa l'istruttoria il Responsabile di Area:
 - redige i provvedimenti di competenza che, dopo essere stati visionati e firmati dal Direttore, vengono protocollati dalla segreteria;
 - provvede a dare informazione all'utente/cliente o al pubblico dell'esito della pratica e dei Provvedimenti scaturiti;
 - cura e mantiene aggiornati i fascicoli relativi a queste istanza o adempimenti.

8. TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE/CLIENTE

Reclami

L'autorità d'Ambito, garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti dopo l'invio della domanda di autorizzazione al Settore.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti al fine di prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Per Reclamo si intende una comunicazione scritta nella quale il cliente/utente esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto rispetto a quanto previsto dagli standard di servizio oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi che regolano l'erogazione dei vari servizi.

Il cliente/utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità::

- a. lettera in carta semplice, non anonima, indirizzata ed inviata al Direttore o anche consegnata a mano alla Segreteria dell'Autorità d'ambito;
- b. inviando un fax, non anonimo, all'ATO BRENTA.

Il Responsabile di Procedimento interessato avvia un'indagine con gli eventuali operatori coinvolti e fornisce la risposta al cliente/utente, provvedendo a dare o far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Il Responsabile di Procedimento valuterà la fondatezza del reclamo e il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, definendo altresì la risposta da dare al cliente/utente, al quale verrà inviata direttamente

Al fine di gestire al meglio i reclami il Responsabile di Procedimento comunicherà trimestralmente al Direttore l'elenco dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento.

A livello qualitativo queste analisi hanno il compito di individuare le azioni correttive/preventive che possano contribuire ad un miglioramento dei processi, utilizzando come fonte di informazione le cause e i motivi di reclamo da parte del cliente/utente e attraverso un'analisi complessiva di tali registrazioni.

9. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta dei Servizi Servizi è redatta in conformità al D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi idrico integrato" ed entra in vigore dalla data di esecutività della Delibera di approvazione dell'Assemblea dell'ATO. La carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione. La Carta dei Servizi verrà revisionata e aggiornata periodicamente per migliorare gli Standard di Qualità.