



Carta dei Servizi del Servizio “Case dell’Acqua”

In questo documento tutti gli Utenti delle Case dell’Acqua gestite da So.Mi.Ca. S.p.A. Società Partecipata del Comune di Carbonia, possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi erogati. Con questa Carta dei Servizi, l’Azienda definisce le caratteristiche dei servizi erogati e le modalità di relazione con i suoi Utenti.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritte in questa Carta, costituiscono obiettivi che So.Mi.Ca. S.p.A. assume come vincolanti nella conduzione delle sue attività.

LE CASE DELL’ACQUA

La So.Mi.Ca. S.p.A. a partire da Ottobre 2019 gestisce, per conto dell’Amministrazione Comunale di Carbonia il servizio delle “Case dell’acqua”.

Il servizio posto in essere con la Casa dell’Acqua consiste nella distribuzione in sede fissa di acqua potabile proveniente da pubblico acquedotto attraverso un impianto di refrigerazione e addizione di CO2. Processo che consiste sinteticamente in:

- Allacciamento alla rete idrica locale.
- Affinamento - Filtrazione.
- Refrigerazione ed eventuale gassatura con CO2 alimentare (E 290).
- Erogazione acqua liscia a temperatura di mandata acquedotto e gassata refrigerata.

La stazione di erogazione, è ospitata all’interno di strutture edilizie preesistenti. Nel caso specifico:

- una struttura coincide con il Mercato Civico cittadino,
- l’altra con gli uffici della circoscrizione di Cortoghiana.

Altri dispenser singoli a cessione gratuita, sono invece ospitati negli spazi comuni delle scuole comunali e di alcuni uffici pubblici.

I locali ricavati all’interno degli edifici sono chiusi da porte dotate di chiusura di sicurezza, sono dotati di opportune superfici di aerazione e durante la loro realizzazione sono stati curati i dettagli necessari al rispetto di quanto previsto dalle norme vigenti in materia, ai fini di garantire le giuste condizioni di salubrità, salute ed igiene alimentare. Tutti gli impianti sono realizzati conformemente alle regole dell’arte e dotati di dichiarazione di conformità.

L’impianto di erogazione è costituito da:

1. Una valvola a saracinesca per l’eventuale arresto dell’acqua di rete, seguita da riduttore di pressione, per la tutela degli impianti da eventuali “colpi d’ariete”, e da contaltri certificati per la registrazione e verifica dei litri erogati;
2. Un sistema di filtrazione dotato di cartucce a carbone attivo argentizzato intercambiabili per trattenere le particelle in sospensione nell’acqua di rete;
3. Un impianto di produzione di acqua liscia e gasata refrigerate, (opzionali Leggermente Gasata e Osmotizzata)



4. Un impianto per lo stoccaggio e la distribuzione della CO2 Alimentare (E290);
5. Punti di prelievo necessari al campionamento per analisi pre e post sistema di filtrazione;
6. Una parte erogante esterna (frontale di erogazione) per l'accesso del pubblico costituita da unità di spillatura in acciaio inox AISI 316 con vani per l'erogazione di acqua liscia e acqua gassata. Il frontale è inoltre dotato di sistemi di pagamento a moneta o con dispositivi a scheda magnetica prepagata ad un costo pari a € 0,05 per litro erogato.

La Tessera ricaricabile è acquistabile per € 2,50 già dotata del medesimo credito, presso la Sede operativa della So.Mi.Ca. S.p.A, In Via Lubiana 348 a Carbonia.

La So.Mi.Ca. in quanto Soggetto Operatore settore Alimentare (SOA) si occupa della Manutenzione Ordinaria e straordinaria delle Case dell'Acqua e dei Dispenser.

Gli interventi di sanificazione e controllo dell'igiene generale degli impianti si eseguono per via ordinaria con periodicità stabilita in accordo con il partner di progetto (Multiutility, Amministrazione Comunale, ecc.) diversamente, in via eccezionale, a seguito di non conformità dell'acqua erogata riscontrata attraverso analisi microbiologiche.

Il processo di sanificazione prevede l'abbattimento dell'eventuale presenza microbica nei circuiti dell'acqua naturale e della gassata oltre a tutte le parti a diretto contatto con l'acqua in erogazione. Per valutare correttamente il controllo analitico sull'acqua è stata definita una procedura specifica che descrive la corretta modalità di campionamento dell'acqua erogata al pubblico direttamente nei punti di erogazione della Casa dell'Acqua affinché su di essa possano essere eseguite adeguate analisi microbiologiche. Tale procedura corrisponde all'Istruzione Operativa IO 13 "Campionamento" e questa prende le mosse dalle indicazioni fornite dal Ministero della Salute nei Rapporti ISTISAN 07/5 capitoli 1, 2 e 3.

La frequenza di campionamento da effettuare è stata calcolata sulla stima dei volumi di acqua erogata. Si è ritenuto pertanto sensato, e sufficiente, un monitoraggio a cadenza semestrale. Ad ogni modo la frequenza stessa potrà subire modifiche nel tempo in base alla valutazione degli esiti analitici ottenuti, o per ingiunzioni esterne provenienti da organismi preposti al controllo (ASL, Enti territoriali, gestori idrici, ecc.).

Tali Analisi Semestrali delle Acque in ingresso e uscita vengono Pubblicate tempestivamente sul sito della So.mi.Ca. nella sezione Trasparente "Analisi Acqua Trattata".

LA CARTA DEI SERVIZI

Con questa Carta dei Servizi, So.Mi.Ca. S.p.A. mantiene aperto un dialogo-confronto con i propri Utenti. La Carta si pone essenzialmente sei obiettivi:

- informare gli Utenti sui servizi erogati dall'Azienda;
- impegnare le strutture aziendali nel mantenere e migliorare il livello di qualità dei servizi;
- raccogliere il grado di soddisfazione degli Utenti, per migliorare ulteriormente la qualità.
- La Carta non è solo il consolidamento di un certo livello di servizio, ma anche un impegno per migliorarlo.
- L'impegno deve tendere alla massima efficienza, senza sottovalutare l'efficacia; in altri termini, deve tendere ad ottenere il miglior rendimento in rapporto alle risorse disponibili ed impegnate nell'applicazione della Carta.



- La Carta dei Servizi vincola l'Azienda nel suo insieme amministrativo, gestionale, operativo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

I servizi erogati sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli Utenti. Tali servizi pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

La So.Mi.Ca. S.p.A. si impegna a:

- garantire parità di trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza (compresi i cittadini residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà);
- gestire con particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto individuale, i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITA'

La So.Mi.Ca. S.p.A., nei comportamenti verso gli Utenti si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

CONTINUITA'

La So.Mi.Ca. S.p.A. si impegna ad erogare servizi regolari, continui, senza interruzione. L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a:

- guasti gravi;
- manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell'erogazione del servizio;
- cause di forza maggiore.

In questi casi So.Mi.Ca. S.p.A. si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

So.Mi.Ca. S.p.A. persegue l'obiettivo del miglioramento continuativo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, e procedurali più funzionali allo scopo.

PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO

La So.Mi.Ca. S.p.A. è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 11:00 e Lunedì e Martedì dalle 15:00 alle 16:00.



RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI

La So.Mi.Ca. S.p.A. s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni, mediante risposte scritte o, in via interlocutoria, presso la Nostra sede Operativa.

RISPOSTA AI RECLAMI

I reclami scritti possono essere presentati dall'Utente:

- direttamente presso la sede operativa della So.Mi.Ca. S.p.A. in Via Lubiana 348 a Carbonia.
- tramite servizio postale ordinario
- tramite posta elettronica, al seguente indirizzo e-mail somica_spa@somica.it;
- tramite posta elettronica certificata, al seguente indirizzo e-mail Pec somica@pec.it;

A fronte di ogni reclamo scritto So.Mi.Ca. S.p.A. s'impegna a riferire il risultato degli accertamenti e, ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

So.Mi.Ca. S.p.A. s'impegna a rispettare, oltre agli standard generali del servizio sopra riportati, alcuni standard di qualità specifici definiti dai seguenti indicatori:

RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

- data dell'appuntamento concordata entro 7 giorni di calendario decorrenti dalla data della richiesta;
- rispetto all'ora fissata per l'appuntamento, è richiesta una disponibilità massima di attesa di 1 ora;

RISPOSTA ALLE RICHIESTE DEGLI UTENTI

1. Risposte che non richiedono un sopralluogo: Tempo massimo 15 giorni di calendario
2. Risposte che richiedono un sopralluogo: Tempo massimo 25 giorni di calendario

Nel calcolo del tempo di risposta, si assume come riferimento la data del timbro postale o in alternativa la data di arrivo del reclamo consegnato a mano o via PEC.

TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI

Le risposte ai reclami verranno fornite entro 15 giorni dalla presentazione, comunque avvenuta, o dal ricevimento del reclamo scritto.