

IL COMMISSARIO LIQUIDATORE

DETERMINA N. 5 DEL 08/11/2014

OGGETTO : approvazione carta dei servizi quale elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio idrico integrato .

Premesso che

- La Carta dei Servizi di Artianum S.r.l. è redatta seguendo i principi della normativa di seguito elencata e ss.mm.ii.:
- Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- L. 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"
- D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59"
- D.Lgs 06 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"
- D.P.C.M. 04 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- D.Lgs del 3 aprile 2006 n. 152, "Norme in materia ambientale"
- L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" - Art. 2
- D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"
- Che la Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio ;

che l'Ing. Massimiliano Cretara ha predisposto l'allegata documentazione inerente l'oggetto costituita da elementi caratterizzanti la gestione del servizio in termini di erogazione, rapporti con l'utenza, ricerca degli standards di qualità; che, in particolare, sono stati affrontati i seguenti temi:

- _Oggetto ed ambito di applicazione
- _Presentazione della Società
- _Principi fondamentali
- _Avvio del rapporto contrattuale
- _Accessibilità al servizio
- _Gestione del rapporto contrattuale
- _Continuità dei servizi
- _Livelli di servizio
- _Informazioni all'utenza
- _Gestione dei reclami
- _Indicatori e standard di qualità dei Servizi
- _Valutazione di qualità dei Servizi
- _Tabelle riassuntive degli standard dei Servizi

Ritenuto di approvare il documento tecnico predisposto dal professionista incaricato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento:

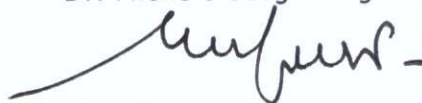
DETERMINA

Per i motivi suesposti che vengono qui integralmente richiamati di :

- a) di approvare la carta del servizio idrico integrato da trasmettere successivamente in uno con il contratto di servizio all'autorità d'Ambito;
- b) trasmettere il presente provvedimento al rappresentante legale dell'ente;
- c) pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'artianum srl e del Comune di Arzano.

Il Commissario Liquidatore

Dr. Michele Scognamiglio



Arzano lì, 08/11/2014