



CITTÀ DI  
**CASALE MONFERRATO**

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE**

### **Manomissione del suolo pubblico**



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

## **PREMESSE**

- *Cos'è la Carta dei Servizi*
- *Cenni normativi*
- *Caratteristiche*
- *Principi fondamentali*

## **AUTORIZZAZIONE ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO**

- *Presentazione generale del servizio*
- *Recapiti, orari e modalità di accesso*
- *Autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico: servizio offerto e tempistica di erogazione*
- *Standard della qualità del servizio*
- *Azioni di miglioramento*
- *Valutazione dei risultati*



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

## PREMESSE

### Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Casale Monferrato fornisce ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, anche allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi.

L'obiettivo è, pertanto, quello di favorire il rapporto diretto con l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo. In tal senso, la Carta di qualità dei servizi regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi del Settore Gestione Urbana e Territoriale – **Manomissione suolo pubblico**, il Comune di Casale Monferrato intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e con i gestori di pubblici servizi (AMC spa, AM+ spa, TIM, e-distribuzione, Vodafone, Open Fiber, CCAM ...ecc...) e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

### Cenni normativi

Il Comune di Casale Monferrato con Delibera GC n. 224 del 09/06/2005 ha approvato il **DISCIPLINARE** contenente le condizioni all'osservanza delle quali viene assoggettata l'Autorizzazione delle opere richieste da parte di Enti o Aziende Pubbliche su proprietà Comunali.

Considerato che parte significativa delle manomissioni del suolo pubblico sono eseguite da AMC spa l'Azienda Multiservizi Casalese spa ha approvato il **DISCIPLINARE** con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 24 in data 14/07/2005.

Il **DISCIPLINARE** viene utilizzato, per analogia, anche nel caso di manomissioni richieste da parte di privati (a titolo esemplificativo ma non esaustivo va ricordato che ad esempio l'allaccio alla pubblica fognatura può essere realizzato sia dal proprietario dell'immobile che da AM+ spa, qualora incaricata dalla proprietà).

Il **DISCIPLINARE** contenente le condizioni all'osservanza delle quali viene assoggettata l'Autorizzazione delle opere richieste da parte di Enti o Aziende Pubbliche su proprietà Comunali, è pubblicato sul sito del Comune alla Sezione Amministrazione Trasparente.

### Caratteristiche

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato.

La Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Casale Monferrato nella sezione Amministrazione Trasparente / Servizi erogati.



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

## Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi ed in particolare nell'istruttoria finalizzata al rilascio dell'autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico, il Settore Gestione Urbana e Territoriale del Comune di Casale Monferrato, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni dell'utenza, si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti.

### Legalità

L'erogazione dei servizi, il generale funzionamento del Settore Gestione Urbana e Territoriale e nel caso di specie il rilascio dell'autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

### Eguaglianza

L'erogazione dei servizi e l'accesso ad essi si conformano al principio di eguaglianza nel rispetto dei diritti degli utenti, con regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata.

Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

### Imparzialità

Il Settore Gestione Urbana e Territoriale del Comune di Casale Monferrato eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### Continuità

L'erogazione dei servizi avviene con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso si verificasse, per cause impreviste, una interruzione dei servizi o un funzionamento irregolare, è prevista l'adozione di misure volte a limitare al minimo i disagi all'utenza.

### Partecipazione

Il Settore Gestione Urbana e Territoriale del Comune di Casale Monferrato s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

### Efficienza ed efficacia

Il Settore Gestione Urbana e Territoriale del Comune di Casale Monferrato pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire il massimo grado di efficienza ed efficacia, compatibilmente con le risorse disponibili.



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

## **Chiarezza e cortesia**

Il Settore Gestione Urbana e Territoriale del Comune di Casale Monferrato assicura il proprio impegno e disponibilità per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione.

## **Informazione**

Il Settore Gestione Urbana e Territoriale del Comune di Casale Monferrato considera di fondamentale importanza che l'informazione sia tempestiva ed efficace, per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti, ai quali viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

## **AUTORIZZAZIONE ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO**

### **Presentazione generale del servizio**

La manomissione del suolo pubblico è regolata dal **DISCIPLINARE** contenente le condizioni all'osservanza delle quali viene assoggettata l'Autorizzazione delle opere richieste da parte di Enti o Aziende Pubbliche su proprietà Comunali.

Al fine di poter effettuare la manomissione del suolo pubblico **di proprietà/competenza comunale** gli Enti, le Aziende pubbliche ed i privati devono presentare apposita istanza al Comune.

Nella Sezione **MODULISTICA / LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONE** del sito ufficiale del Comune di Casale Monferrato si trova il FAC-SIMILE DELLA DOMANDA PER LA MANOMISSIONE DI SUOLO PUBBLICO nei casi di intubamento fosso, modifica marciapiedi esistenti, risanamenti manufatti sotterranei, allaccio reflui depurati non in fognatura, posa condotte e tubazioni in genere e realizzazione basamenti o plinti in c.a..

Se l'opera riveste particolare estensione l'istanza dovrà essere corredata dalla seguente documentazione la documentazione minima essenziale

- Planimetria;
- Sezioni trasversali;
- Particolari costruttivi

salvo quanto altro possa essere richiesto per la migliore ubicazione ed identificazione dell'opera da eseguire.

L'istanza con l'allegata documentazione formerà insieme al **DISCIPLINARE** parte integrante dell'eventuale Autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico.

Le opere formanti oggetto dell'Autorizzazione dovranno essere eseguite in perfetta conformità alla domanda, alla documentazione allegata alla domanda stessa nonché all' Autorizzazione rilasciata dal Comune di Casale Monferrato.

L'Ente o il privato autorizzato non potrà apportare varianti di sorta, durante l'esecuzione dei lavori, alla documentazione presentata se prima non avrà riportato il consenso del Settore Gestione Urbana e Territoriale.

Inoltre il Comune si riserva la facoltà di richiedere quelle varianti di dettaglio od aggiunte alla documentazione presentata per l'esecuzione delle opere che fossero ritenute necessarie ed opportune nell'interesse della proprietà stradale e del transito.

Prima dell'esecuzione dei lavori L'Ente o il privato autorizzato dovrà comunicare, a mezzo pec, la data in cui gli stessi verranno iniziati e il nominativo o ragione sociale della ditta che li eseguirà.

Al termine dell'esecuzione dell'intervento, nel caso in cui il Comune non reputi idonee le modalità operative adottate dalla ditta esecutrice, sarà facoltà dell'Amministrazione Comunale richiedere che la ditta suddetta non sia più incaricata ad eseguire dei lavori in proprietà comunali.



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

L'Ente o il privato autorizzato dovrà sempre ottemperare a tutte le disposizioni di ordine generale e particolare, relative allo svolgimento dei lavori ed alle loro modalità, che in qualsiasi tempo potessero essere impartite dagli Uffici Comunali preposti nell'interesse della proprietà stradale e per la tutela del pubblico transito e dovrà prontamente riparare tutti i danni che in dipendenza della esecuzione, manutenzione, sussistenza, uso, variazioni e rimozione delle opere concesse, potessero derivare sia alla strada e sue pertinenze che ai terzi, rimanendo sempre responsabile di qualsiasi danno che possa derivare dai lavori sia civilmente che penalmente.

L'Amministrazione Comunale, nell'ipotesi di cattivo o mancato ripristino, da parte dell'Ente/del privato autorizzato, della sede stradale interessata dai lavori, o di danneggiamento a manufatti comunali, provvederà, a suo insindacabile giudizio a comunicare all'Ente/al privato autorizzato il termine perentorio entro il quale procedere al ripristino.

Qualora le prescrizioni ed i lavori suddetti non siano effettuati nei termini e con le modalità indicati dal Comune, questo ha facoltà di procedere alla esecuzione diretta, comunicando all'Ente autorizzato, con raccomandata con avviso di ricevimento o pec, la data di inizio dei lavori e, successivamente ai lavori le spese sostenute, le eventuali penali per il ritardo e gli eventuali danni conseguenti al ritardo medesimo. Il relativo importo deve essere rimborsato dall'Ente autorizzato su presentazione di nota spesa entro il termine di giorni 30 (trenta) dalla data di invio della medesima.

Agli Enti sarà consentito il pronto intervento per quelle riparazioni che presentino carattere di somma urgenza, in cui occorra ripristinare, senza indugio, l'interrotto funzionamento dell'impianto nel sottosuolo, con l'obbligo, in ogni caso, di darne comunicazione all'Ufficio Comunale competente con avviso scritto entro le 24 ore.

L'Ente/il privato autorizzato terrà l'amministrazione concedente sollevata ed indenne da qualsiasi pretesa o molestia, anche giudiziaria, che per dato e fatto dell'**Autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico** potesse prevenirle da terzi, intendendosi che con la concessione dell'**Autorizzazione** viene assentita senza pregiudizio dei terzi stessi.

L'Ente/il privato autorizzato è obbligato a provvedere, a propria cura e proprie spese, all'allontanamento della sede stradale o dai sedimi di proprietà Comunale, o a spostare o a modificare l'impianto, tutte le volte che ciò fosse richiesto dall'Amministrazione Comunale per qualsiasi esigenza relativa alla viabilità, allargamenti, varianti, nuovi impianti, ecc. che il Comune andrà a realizzare. In tale caso l'Amministrazione Comunale, potrà in ogni tempo, a suo insindacabile giudizio, modificare l'autorizzazione o anche revocarla in tutto o in parte, con preavviso di mesi uno da darsi mediante semplice lettera raccomandata o pec all'Ente/al privato autorizzato, senza perciò questa possa apporre difficoltà di sorta o accampare pretese e compensi di alcun genere. L'Ente/il privato autorizzato, nel periodo designato dal suddetto preavviso, dovrà provvedere **a sua cura e spese**, alle modifiche opportune, oppure allo spostamento e addirittura alle rimozioni delle opere nonché al ripristino ed alla sistemazione del corpo, del piano stradale e delle sue pertinenze eseguendo tutti quei lavori che saranno prescritti dall'Ufficio Comunale competente. In caso di inadempienza totale o parziale sarà provveduto d'Ufficio a spese dell'Ente/del privato autorizzato. Analogamente sarà provveduto nei casi di cessazione dell'autorizzazione per scadenza o rinuncia.

Rimane esplicitamente stabilito che l'Ente/il privato autorizzato resterà unico responsabile, a qualsiasi effetto, di eventuali incidenti che dovessero verificarsi in conseguenza della costruzione e della manutenzione delle opere oggetto dell' **Autorizzazione alla manomissione del suolo**



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

**pubblico**, restandone completamente sollevata l'Amministrazione Comunale, nonché i Funzionari da essa dipendenti.

## **Recapiti, orari e modalità di accesso**

La sede del Settore Gestione Urbana e Territoriale è al piano secondo del palazzo comunale sito in via Mameli, 10 – Casale Monferrato

telefono 0142 444354 - 0142 444295 - 0142 444353

e-mail: [segreteria@comune.casale-monferrato.al.it](mailto:segreteria@comune.casale-monferrato.al.it)

pec: [gesturb@pec.comune.casale-monferrato.al.it](mailto:gesturb@pec.comune.casale-monferrato.al.it)

I cittadini hanno libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30

Le linee telefoniche sono tutte sempre attive dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e martedì anche dalle 14.00 alle 17.00

## **Autorizzazione alla manomissione suolo pubblico: servizio offerto e tempistica di erogazione**

Di seguito si fornisce una sintesi del procedimento di rilascio dell'autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico, delle sue caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento.

### **Modalità di presentazione dell'istanza**

L'istanza deve essere presentata, corredata dai necessari allegati, tramite pec ovvero consegnata in formato cartaceo all'Ufficio Protocollo del Comune di Casale Monferrato sito in Via Mameli, 10.

### **Modalità particolari di presentazione dell'istanza**

Nel solo caso di necessità da parte di privati di intervenire sugli allacci fognari di propria competenza, l'istanza di manomissione del suolo pubblico dovrà essere presentata agli Uffici di AM+ spa, siti in Via Orti 2 a Casale Monferrato. Sarà cura di AM+ spa procedere a trasmettere al Comune l'istanza ricevuta per il seguito di competenza, ovvero, per l'eventuale rilascio dell'Autorizzazione.



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

## Pareri terzi

L'Ente o il privato interessato all'ottenimento dell'**Autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico** dovrà farsi carico di acquisire i necessari pareri da parte di Enti terzi (si citano a titolo esemplificativo ma non esaustivo i pareri da rilasciarsi a cura di Soprintendenza territorialmente competente, AMC spa, di AM+ spa, , ...ecc.).

## Tempi massimi entro i quali il Comune si impegna a concludere il procedimento

Il Comune si impegna a concludere il procedimento di rilascio dell'**Autorizzazione** (nel caso in cui la manomissione possa essere autorizzata) **entro 30 giorni** naturali e consecutivi **a far data dal giorno di perfezionamento dell'istanza** ovvero **dall'ottenimento dell'ultimo degli eventuali pareri** da parte di Enti terzi.

Per **giorno di perfezionamento dell'istanza** si intende il giorno nel quale, qualora si fossero rese necessarie integrazioni da parte dell'istante, l'Ente / il privato interessato ad ottenere l'**Autorizzazione** deposita al Comune le integrazioni richieste.

## Modalità di rilascio, sospensione e revoca dell'Autorizzazione

L'**Autorizzazione** verrà rilasciata dal Settore GUT al richiedente, corredata dai necessari allegati, tramite pec ovvero in formato cartaceo nel caso in cui l'utente non disponga della pec.

Nel caso in cui l'Ente / il privato o le imprese dagli stessi incaricate non rispettino le prescrizioni dettate da un Autorizzazione precedentemente rilasciata, sino a che non saranno rispettate tutte le prescrizioni, il Comune di Casale porrà in atto le seguenti azioni:

- procederà a sospendere e nei casi più gravi a revocare l'**Autorizzazione**;
- procederà a sospendere le altre **Autorizzazioni** già eventualmente rilasciate;
- interromperà ogni procedimento in corso finalizzato al rilascio di nuove autorizzazioni.

## Comunicazione in caso di mancato rilascio dell'Autorizzazione

Se non ricorreranno le condizioni per il rilascio dell'Autorizzazione, il Settore GUT comunicherà in forma scritta al richiedente i motivi che ostano al rilascio.

## **Standard della qualità del servizio**

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati gli standard, cioè i livelli minimi di qualità che il Settore Gestione Urbana e Territoriale del Comune di Casale Monferrato s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi:



# CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

SETTORE GESTIONE URBANA E TERRITORIALE – SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE

Caratteristiche del servizio	Qualità attesa	Standard
<b>Cortesìa</b> (capacità di ascolto empatico)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio improntato alla cortesia e disponibilità all'ascolto	Valutazione della soddisfazione dell'utenza al termine dell'erogazione del servizio
<b>Personalizzazione del servizio</b>	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio personalizzato	Messa a disposizione degli utenti di operatori specificamente formati in funzione del servizio richiesto
<b>Riservatezza</b> (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto	Distanza fra le postazioni di almeno due metri ovvero postazioni dislocate in diverse stanze

Per garantire una buona erogazione del servizio avente ad oggetto **l'Autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico** sono stati individuati i seguenti ulteriori standard, cioè i livelli minimi di qualità che il Settore Gestione Urbana e Territoriale del Comune di Casale Monferrato s'impegna a garantire agli utenti:

Caratteristiche del servizio	Qualità attesa	Standard
<b>Efficienza ed efficacia</b>	Tempestività nel rilascio dell'autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico	Rilascio dell'autorizzazione entro 30 giorni naturali e consecutivi a far data dal giorno di perfezionamento dell'istanza e dell'ottenimento degli eventuali pareri da parte di Enti terzi

## Azioni di miglioramento

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono state avviate dall'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- Monitoraggio rispetto all'aggiornamento dei dati, relativi agli uffici e servizi erogati, presenti nel sito internet comunale;
- Supporto alle iniziative di digitalizzazione e innovazione dell'ente tramite aiuto pratico ai cittadini non nativi digitali o comunque in situazione di debolezza con l'obiettivo di garantire equità e rispettare il diritto universale di accesso ai servizi

## Valutazione dei risultati

Annualmente si elabora una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese.

La Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Casale Monferrato.