



**COMO
DEPUR**

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
(SEGMENTO DEPURAZIONE)

COMODEPUR SPA
Viale Innocenzo XI, 50
22100 COMO

Telefono: 031 279679
Fax: 031 261716
E-mail: info@comodepur.it

INDICE

| | |
|--|----------|
| INDICE | 2 |
| 1. PREMESSA | 4 |
| 2. VALIDITA' DELLA CARTA E DEGLI STANDARD | 5 |
| 3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE | 5 |
| 4. PRINCIPI FONDAMENTALI | 6 |
| 4.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL TRATTAMENTO | 6 |
| 4.2 CONTINUITÀ | 6 |
| 4.3 PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E INFORMAZIONE | 6 |
| 4.4 CORTESIA | 6 |
| 4.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA | 6 |
| 4.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ | 6 |
| 4.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA | 6 |
| 4.8 SOSTENIBILITÀ | 7 |
| 5. SERVIZI FORNITI E STRUTTURA | 7 |
| 5.1 SERVIZI DI COMPETENZA | 7 |
| 5.2 STRUTTURA OPERATIVA | 7 |
| 5.3 BACINO SERVITO E IMPIANTI | 8 |
| 6. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ | 8 |
| 6.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | 9 |
| 6.1.1 TEMPO DI ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA | 9 |
| 6.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO | 9 |
| 6.2.1 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI | 9 |
| 6.2.2 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI | 9 |
| 6.2.3 SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA | 9 |
| 6.2.4 FACILITAZIONE PER UTENTI PARTICOLARI | 10 |
| 6.2.5 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI | 10 |
| 6.2.6 RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE DAGLI UTENTI | 10 |
| 6.2.7 RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI | 10 |
| 6.2.8 RISPOSTA A SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONE | 11 |
| 6.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE | 11 |
| 6.3.1 CARATTERIZZAZIONE DELLO SCARICO DEGLI UTENTI INDUSTRIALI | 11 |
| 6.3.3 FATTURAZIONE | 12 |
| 6.3.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE | 12 |
| 6.3.5 MOROSITÀ | 13 |
| 6.3.6 VERIFICA DEL MISURATORE DI PORTATA DELLO SCARICO | 13 |
| 6.3.7 CESSAZIONE DELL'ATTIVITÀ DA PARTE DELL'UTENTE | 13 |
| 6.4 CONTINUITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO | 13 |

| CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione | | |
|---|--|-----------|
| 6.4.1 | SORVEGLIANZA DEGLI IMPIANTI | 13 |
| 6.4.2 | INTERVENTI E SOSPENSIONI PROGRAMMATE | 14 |
| 6.4.3 | PRONTO INTERVENTO | 14 |
| 7 | RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE | 15 |
| 7.1 | INFORMAZIONE ALL'UTENTE | 15 |
| 7.2 | COMPORTAMENTO DEL PERSONALE | 15 |
| 7.3 | RICHIESTE E PARTECIPAZIONE | 15 |
| 7.4 | RECLAMI | 16 |
| 7.5 | VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE | 16 |
| 8 | RIMBORSI | 17 |
| 9 | TUTELA E GARANZIA | 18 |
| 9.1 | TUTELA | 18 |
| 9.2 | GARANZIA | 18 |
| 9.3 | ASSICURAZIONI | 18 |
| 10 | NUMERI UTILI | 18 |
| ALLEGATO | STANDARD | 19 |
| | AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | 19 |
| | STANDARD | 19 |
| | TIPOLOGIA | 19 |
| | ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO | 19 |
| | STANDARD | 19 |
| | TIPOLOGIA | 19 |
| | GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE | 20 |
| | STANDARD | 20 |
| | TIPOLOGIA | 20 |
| | CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO | 21 |
| | STANDARD | 21 |
| | TIPOLOGIA | 21 |

1. PREMESSA

In attesa della realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della Legge 5 gennaio 1994, n° 36, la COMODEPUR SPA ha predisposto la presente Carta del Servizio con riferimento al solo segmento della depurazione acque reflue, in qualità di gestore dei servizi inerenti.

Questo documento è stato redatto tenendo conto dei seguenti riferimenti normativi e regolamentari:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di *Carte dei servizi pubblici*";
- Legge 7 Agosto 1990, n° 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi" (modificata in base alla Legge 11 Febbraio 2005, n°15);
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" (modificata in base al Decreto Legislativo 30 Luglio 1999, n°286);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di Risorse idriche";
- Deliberazione del Consiglio Regionale n° VII/402 del 15.01.2002 – Piano Regionale di risanamento delle acque settori funzionali pubblici servizi acquedotto, fognatura, collettamento e depurazione.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio Idrico Integrato";
- Decreto legislativo 03 Aprile 2006, n°152 - Norme in materia ambientale;
- Regolamento Regionale 24 marzo 2006 – Disciplina e regime autorizzatorio degli scarichi di acque reflue domestiche e di reti fognarie in attuazione dell'articolo 52, comma 1, lettera a) della legge regionale 12 dicembre 2003, n°26;
- Legge 7 agosto 1990, n°241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n°184 - Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi;
- Deliberazione della Giunta Regionale 1 ottobre 2008, n°8/8129 – Schema tipo Carta dei servizi del servizio idrico integrato;
- Regolamento per la gestione della pubblica fognatura e dell'impianto centralizzato di depurazione approvato dai Comuni serviti;
- Atti di Concessione stipulati con i Comuni serviti.

La presente Carta fissa i principi, i criteri e le caratteristiche dei servizi erogati dalla COMODEPUR SPA., individua alcuni strumenti attuativi e definisce i meccanismi di tutela e di garanzia degli utenti; stabilisce, con standard verificabili, i tempi da rispettare in vari tipi di intervento e in caso di inadempienza riconosce all'utente rimborsi; indica all'utente precisi riferimenti per le segnalazioni e per l'esercizio del diritto alle informazioni.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

Quanto descritto in questa Carta del Servizio, costituisce gli obiettivi che la COMODEPUR SPA assume vincolanti nella conduzione delle sue attività ed al tempo stesso con questa Carta del Servizio, la COMODEPUR SPA si impegna a fornire agli Utenti una garanzia che si traduce nell'impegno di pagare un rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio.

La COMODEPUR SPA adotta la propria Carta del Servizio auspicando che essa rappresenti il punto di avvio di un processo innovativo della cultura e dell'organizzazione aziendale e nel contempo si augura che questo nuovo strumento possa migliorare la qualità dei servizi erogati, adeguandoli sempre più alle aspettative e alle esigenze degli Utenti.

2 VALIDITA' DELLA CARTA E DEGLI STANDARD

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della COMODEPUR SPA con la deliberazione del 29 Settembre 2009 ed ha validità fino all'emissione di una successiva revisione.

Eventuali variazioni e/o integrazioni verranno effettuate a seguito di un processo di analisi svolto da COMODEPUR SPA o promosso dall'Autorità d'Ambito e saranno preventivamente comunicate alla stessa Autorità, che a sua volta consulterà le associazioni di tutela dei consumatori.

Gli standard caratteristici di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio, che saranno eventualmente predeterminati dall'Autorità d'Ambito, sono monitorati e trasmessi con frequenza almeno annuale al *Garante dei Servizi* (presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità della Regione Lombardia) da parte dell'Autorità d'Ambito stessa sulla base di quanto sarà comunicato da COMODEPUR SPA.

Tali standard sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Come Utenti del servizio sono da intendersi:

- i Comuni titolari delle acque reflue urbane afferenti agli impianti;
- i Titolari dello scarico degli insediamenti industriali con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.

3 PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

Nel 1974, tra il Comune di Como e l'Unione degli Industriali di Como si costituisce la COMODEPUR S.p.A. per la depurazione delle acque reflue del primo bacino del Lago di Como, società per azioni a capitale misto, pubblico e privato, con scopi consortili e non di lucro.

Iniziata la propria attività nel 1975, nel 1979 la Società ha ultimato la realizzazione dell'impianto di depurazione di Viale Innocenzo XI in Como, la cui attività ha avuto inizio in via definitiva a partire dal 1980. Negli anni successivi è continuata l'attività di collegamento dei sistemi fognari anche dei Comuni limitrofi quali Lipomo, Tavernerio, Brunate, Cernobbio, Maslianico e parte di Grandate che, unitamente al Comune di Como, costituiscono l'attuale comprensorio servito dalla Società.

Divenuto negli anni successivi insufficiente l'impianto di depurazione originario, negli anni '90, la Società ha provveduto a realizzare importanti interventi di adeguamento dell'impianto stesso aumentandone le capacità di trattamento dei reflui sia in termini quantitativi sia qualitativi.

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da nove membri di cui quattro eletti dall'assemblea dei soci e cinque nominati dal Comune di Como. Al Comune di Como è altresì riservata la nomina di due dei tre componenti del Collegio Sindacale. Sia il Consiglio di Amministrazione sia il Collegio Sindacale durano in carica tre esercizi.

Gli esercizi sociali si chiudono al 31 dicembre di ogni anno.

La COMODEPUR opera sulla base di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza) certificato secondo le norme:

- UNI EN ISO 9001 : 2008;
- UNI EN ISO 14001 : 2004.

4 PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1 Eguaglianza ed imparzialità del trattamento

L'erogazione dei servizi effettuata dalla COMODEPUR SPA si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

E' garantito lo stesso trattamento, a parità di presupposti tecnici, di condizioni impiantistico-funzionali nell'ambito di aree geografiche e di categorie e fasce di utenti omogenee.

COMODEPUR SPA si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

4.2 Continuità

COMODEPUR SPA fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare possono derivare esclusivamente da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, da eventi naturali straordinari.

COMODEPUR SPA si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici che privati, per una informazione tempestiva e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

4.3 Partecipazione, trasparenza e informazione

Ogni Utente singolo o associato può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti sui servizi aziendali.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, la COMODEPUR SPA garantisce l'identificabilità del Personale e rende disponibile sul proprio sito l'organigramma nominativo.

L'Utente, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, ha diritto di accesso alle informazioni e agli atti che lo riguardano.

COMODEPUR SPA si impegna a fornire risposte tempestive e a prevedere apposite procedure per la gestione del reclamo.

COMODEPUR SPA si impegna ad assicurare una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e dei risultati ottenuti.

4.4 Cortesia

COMODEPUR SPA si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente.

4.5 Efficacia ed efficienza

COMODEPUR SPA si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi che salvaguardino l'ambiente.

4.6 Chiarezza e comprensibilità

COMODEPUR SPA si impegna a porre la massima attenzione all'uso di un linguaggio che sia il più possibile chiaro, comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

4.7 Condizioni principali di fornitura

COMODEPUR SPA si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto, nella scelta di materiali, di lavorazioni e di

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

tecnologie non inquinanti che garantiscono la sicurezza e la tutela della salute dell'ambiente e della Comunità.

A questo scopo COMODEPUR SPA impegna ogni anno risorse umane e finanziarie per studi e ricerche.

Nell'espletamento delle proprie attività COMODEPUR SPA garantisce l'attuazione di un sistema di gestione integrato della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza che assicuri:

- la soddisfazione delle esigenze ed aspettative (espresse o implicite) degli Utenti e delle altre Parti Interessate;
- il rispetto dei requisiti contrattuali, della Qualità nella fornitura del servizio, della sicurezza negli ambienti di lavoro e dell'Ambiente in tutte le sue componenti;
- la conformità alle normative.

4.8 Sostenibilità

L'uso non controllato di una qualsiasi risorsa, senza prevederne l'impatto sulla quantità e qualità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

COMODEPUR SPA è consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.

Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso. Questo implica:

- per COMODEPUR SPA l'impegno ad assicurare i migliori risultati del servizio di depurazione, a promuovere, anche nell'ambito dell'attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni ambientali, a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, a promuovere lo sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse;
- per l'Utente l'impegno a minimizzare il volume d'acqua utilizzato e i carichi inquinanti scaricati.

5 Servizi forniti e struttura

5.1 Servizi di competenza

La COMODEPUR SPA è concessionaria del servizio di depurazione acque reflue civili e produttive del bacino servito.

In sintesi le competenze della COMODEPUR SPA sono:

- costruzione degli impianti;
- gestione tecnica del servizio di Depurazione;
- gestione amministrativa del servizio di Depurazione che comprende anche:
 - rilascio del parere di allacciamento in pubblica fognatura;
 - rilascio del parere di autorizzazione allo scarico di reflui da insediamenti industriali;
 - verifica qualitativa e quantitativa degli scarichi di ciascun Utente a fini tariffari;
 - fatturazione e riscossione corrispettivi dovuti dalle Utenze produttive;
 - fatturazione e riscossione dai Comuni per i corrispettivi dovuti dalle Utenze civili

5.2 Struttura operativa

La struttura operativa della COMODEPUR SPA è così sintetizzabile:

- Responsabile Amministrativo, Responsabile Tecnico;
- Responsabile Impianto/Collettori;
- Coordinatore personale operativo;
- Coordinatore laboratorio;
- Personale operativo per la conduzione dell'impianto e delle opere accessorie;
- Personale operativo per la manutenzione dell'impianto e delle opere accessorie;
- Personale operativo per la gestione delle Utenze;

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

- Personale operativo di laboratorio analitico;
- Personale tecnico – amministrativo.

5.3 Bacino servito e impianti

Il bacino attualmente servito è costituito dai territori dei seguenti Comuni: Brunate, Cernobbio, Como, Grandate (parzialmente), Lipomo, Maslianico, Tavernerio.

La depurazione delle acque miste civili ed industriali avviene mediante trattamenti biologici e chimico-fisici. Le acque sono sottoposte alle seguenti fasi

Trattamenti preliminari

- grigliatura fine
 - sollevamento
 - dissabbiatura
- per l'eliminazione dei solidi più grossolani e delle sabbie;

Trattamenti primari

- coagulazione/flocculazione
- sedimentazione a pacchi lamellari per l'eliminazione dei solidi più fini;

Trattamenti biologici

- predenitrificazione
 - nitrificazione
 - postdenitrificazione
 - sedimentazione secondaria
 - biofiltrazione
- dove avviene la degradazione delle sostanze organiche e la trasformazione dell'azoto sino ad azoto molecolare;

Trattamenti terziari

- coagulazione/flocculazione
 - sedimentazione a pacchi lamellari
 - filtrazione su sabbia
 - disinfezione a raggi UV
- dove avvengono la defosfatazione chimica, la separazione dei solidi sfuggiti alla sedimentazione secondaria ed il trattamento finale di disinfezione;

Le acque sono infine scaricate nel Torrente Cosia e quindi nel lago di Como.

I fanghi prodotti durante le precedenti fasi, sono sottoposti a:

- ispessimento
 - disidratazione meccanica
- e conferiti ad impianti esterni per il trattamento e successivo recupero in agricoltura o per lo smaltimento in apposita discarica.

6 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

A fronte degli **indicatori quantitativi di qualità** del servizio, sono individuati gli standard di qualità che possono essere di due tipi:

- **standard generale del servizio**, inteso come parametro caratteristico (valore medio) della qualità del servizio offerto nella sua globalità, cioè al complesso delle prestazioni riferite al singolo indicatore;
- **standard specifico del servizio**, inteso come parametro di servizio (soglia minima o massima) che l'Utente può percepire in modo immediato e diretto perché riferita alla singola prestazione.

Nell'Allegato STANDARD sono indicati per i singoli indicatori gli standard e la loro tipologia.

Gli standard costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, sia la soddisfazione degli Utenti.

Gli standard, sia in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino all'adozione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, che saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- il livello attuale della soddisfazione degli Utenti
- nuove esigenze emerse e/o emergenti
- possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano miglioramenti di efficacia e/o efficienza.

6.1 Avvio del rapporto contrattuale

6.1.1 Tempo di allaccio alla pubblica fognatura

Nel rispetto del "Regolamento per la gestione della pubblica fognatura e dell'Impianto centralizzato di Depurazione", alla COMODEPUR SPA, su richiesta dell'Ente che rilascia il permesso/autorizzazione, spetta il rilascio del:

- a) parere tecnico per il permesso di allacciamento alla pubblica fognatura per gli scarichi assimilati alle acque reflue domestiche;
- b) parere tecnico per l'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per le acque reflue industriali;

Il tempo massimo per il rilascio, previsto dal Regolamento, è pari rispettivamente a:

- a) 60 giorni di calendario;
- b) 60 giorni di calendario;

a partire dalla data di ricevimento, ovvero dalla data del protocollo aziendale, della domanda dell'Utente, trasmessa dall'Ente che rilascia il permesso / autorizzazione.

Per il punto b) COMODEPUR SPA si impegna al rispetto del tempo massimo di 30 giorni di calendario.

Trascorso il termine previsto dal Regolamento, il parere è da ritenersi favorevole.

6.2 Accessibilità al servizio

6.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

La segreteria della COMODEPUR SPA in Viale Innocenzo XI, 50 – 22100 Como, funge da sportello per richieste informazioni e appuntamenti con i seguenti orari di apertura al pubblico:

| | | | |
|--|-------|----------|-------|
| nei giorni feriali da Lunedì a Venerdì | | | |
| dalle ore | 9.00 | alle ore | 12.00 |
| dalle ore | 14.00 | alle ore | 17.00 |

6.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

Lo sportello per la richiesta informazioni e appuntamenti (Segreteria) è impegnato al rispetto dei seguenti tempi di attesa:

- tempo di attesa medio 15 min.
- tempo di attesa massimo 30 min.

6.2.3 Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza

Negli orari di apertura al pubblico degli sportelli (Segreteria) possono essere svolte per via telefonica al numero 031 279679, via fax al numero 031 261716, via posta elettronica (info@comodepur.it) o per corrispondenza postale all'indirizzo:

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

COMODEPUR SPA
Viale Innocenzo XI, 50
22100 COMO

le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni;
- richiesta appuntamenti;
- segnalazione disservizi;
- richiesta interventi.

Per corrispondenza possono essere richieste informazioni necessarie per la predisposizione delle pratiche, che l'utente deve trasmettere agli Enti competenti, in particolare:

- richiesta parere per allacciamento alla pubblica fognatura;
- richiesta parere per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.

6.2.4 Facilitazione per Utenti particolari

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazione di disagio fisico, sono previste facilitazione d'accesso ai servizi:

- parcheggio in area uffici;
- ricevimento al piano accessibile con ascensore.

6.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

La COMODEPUR SPA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente e definisce gli appuntamenti secondo le seguenti modalità:

- la data è concordata entro un periodo massimo di 10 giorni di calendario a partire dal giorno della richiesta; su richiesta esplicita dell'Utente tale periodo massimo può essere aumentato;
- l'orario è concordato all'interno delle seguenti disponibilità:

nei giorni feriali da Lunedì a Venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00
dalle ore 14.00 alle ore 17.00

- la fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente è di 1 ora.

6.2.6 Risposta alle richieste di informazioni scritte dagli Utenti

La COMODEPUR SPA si impegna a rispondere per iscritto alle richieste di informazioni pervenute entro un tempo massimo di 15 giorni di calendario in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria.

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunto come riferimento la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale.

6.2.7 Risposta ai reclami scritti

L'Utente ha sempre diritto a un riscontro scritto e a fronte di ogni reclamo la COMODEPUR SPA si impegna:

- a riferire il risultato degli accertamenti entro:
 - 20 giorni di calendario qualora sia necessario un sopralluogo
 - 15 giorni di calendario nel caso non sia necessario
- ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al risarcimento del danno arrecato, oppure, nel caso di situazioni complesse, i termini entro i quali sarà ultimata la pratica con ulteriori accertamenti.

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunto come riferimento la data di arrivo della richiesta dell'Utente, ovvero la data del protocollo aziendale.

6.2.8 Risposta a suggerimenti e segnalazioni di disfunzione

La COMODEPUR SPA si impegna: all'immediata analisi e valutazione e quindi all'attuazione di azioni, a rispondere per iscritto entro un tempo massimo di 15 giorni di calendario dalla data di arrivo, in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria.

6.3 Gestione del rapporto contrattuale con l'Utente

6.3.1 Caratterizzazione dello scarico degli Utenti industriali

I dati raccolti o elaborati, utilizzati ai fini della caratterizzazione dello scarico delle Utenti industriali sono i seguenti:

- volume di scarico

è il volume di reflujo scaricato espresso in metri cubi (m³) e riferito ad un determinato periodo, misurato direttamente dalla COMODEPUR SPA (tramite misuratore di portata sullo scarico telecontrollato) o valutato indirettamente sulla base dei dati di approvvigionamento dell'acqua (da pozzi e/o da acquedotto), dedotte le perdite varie. Per l'evaporazione si tiene conto delle calorie acquistate dall'utente, e dei seguenti parametri: 1 mc di acqua per quintale di nafta e 8,5 lt. di acqua per mc di metano.

Per le utenze provviste di misuratore di portata, qualora si abbia una mancata acquisizione dei dati, la portata di scarico è determinata con i seguenti criteri:

1. il volume medio di scarico di ogni ora di ciascun giorno è elaborato dal Servizio di Gestione Dati come media dei valori di scarico di ugual ora ed ugual giorno della settimana calcolati su un periodo di quattro settimane precedente quello interessato, tale valore è validato a cura di RC;
2. qualora la valutazione al punto 1) non fosse possibile e fosse disponibile il volume di acqua approvvigionata nel periodo interessato, il volume di scarico è ottenuto deducendo dal volume approvvigionato la percentuale di differenza tra il prelievo e lo scarico, rilevato nel primo periodo utile precedente;

Le determinazioni eseguite come sopra indicato, sono comunicate all'Utente entro 15 giorni lavorativi successivi al termine del mese interessato.

Per le utenze provviste di misuratore di portata, qualora i dati acquisiti non siano ritenuti corretti a causa di un qualsiasi malfunzionamento, la portata di scarico è determinata con i seguenti criteri:

1. il volume di scarico giornaliero è pari al volume giornaliero di un ugual giorno della settimana calcolato su un periodo di quattro settimane rappresentative e precedenti a quella interessata;
2. qualora la valutazione al punto 1) non fosse possibile e fosse disponibile il volume di acqua approvvigionata nel periodo interessato, il volume di scarico è ottenuto deducendo dal volume approvvigionato la percentuale di differenza tra il prelievo e lo scarico, rilevato nel primo periodo utile precedente;

Le determinazioni eseguite come sopra indicato sono comunicate all'Utente entro 15 giorni lavorativi successivi al termine del mese interessato.

La frequenza delle rilevazioni dei volumi scaricati dagli Utenti industriali, dotati di misuratore di portata allo scarico, è almeno settimanale, la comunicazione dei dati agli stessi ha frequenza mensile.

Gli Utenti con scarico dotato di misuratore di portata possono consultare i propri dati registrati sul apposito sito internet con accesso tramite password.

- dati analitici

sono i dati risultanti dalle analisi eseguite sui campioni di scarico prelevati presso l'Utente, che in base alla formula tariffaria in vigore sono riferiti ai seguenti parametri:

- C.O.D. domanda chimica di ossigeno;
- C.O.D.1h domanda chimica di ossigeno dopo un ora di sedimentazione a pH 7;
- B.O.D. domanda biologica di ossigeno;
- S.S.T. solidi sospesi totali filtrati su membrana da 0,45 micron.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

Al fine di verificare le caratteristiche dello scarico rispetto ai limiti consortili, vengono effettuate ulteriori determinazioni analitiche scelte in funzione della tipologia dell'Utente in sede di analisi.

Per ogni tipologia vengono comunque eseguite le seguenti determinazioni:

- pH concentrazione idrogenionica;
- TKN azoto totale Kjeldhal;
- NH₄-N azoto ammoniacale
- N-organico azoto organico

La caratterizzazione per gli Utenti industriali è eseguita con la seguente cadenza:

- per le utenze aventi scarichi < 500 m³/anno la caratterizzazione viene effettuata all'atto dell'autorizzazione, se previsto, oppure in funzione della tipologia di produzione;
- per le utenze aventi scarichi compresi tra 500 e 5.000 m³/anno la caratterizzazione viene effettuata all'atto dell'autorizzazione e/o al suo rinnovo;
- per tutte le utenze aventi scarichi ≥ 5.000 m³/anno, il numero minimo di campionamenti per utenza è di uno all'anno;

A seguito della verifica, per i risultati analitici che risultassero fuori dei limiti di accettabilità e/o difforni alla media dei dati precedenti verrà eseguito un secondo campionamento entro i trenta giorni successivi al prelievo.

- **quantità di inquinanti scaricati nel periodo di riferimento**

per ottenere il quantitativo di inquinante scaricato si moltiplicano i singoli dati analitici per i mc. di acqua scaricata nel periodo compreso tra il giorno del campionamento di cui si utilizzano i dati analitici e quello del prelievo successivo e si sommano i valori ottenuti; per il periodo compreso tra l'1 gennaio ed il primo prelievo sono utilizzati i dati di caratterizzazione dello scarico relativi all'anno precedente.

- **concentrazioni medie annuali per ogni parametro**

si divide il totale delle quantità calcolate come indicato al punto precedente, per la somma dei metri cubi di acqua scaricati nell'anno

6.3.2 Forme e modalità di pagamento

Il pagamento dei corrispettivi dovuti dagli Utenti industriali e dai Comuni avviene mediante domiciliazione bancaria.

6.3.3 Fatturazione

I corrispettivi sono calcolati sulla base delle disposizioni vigenti ed indicate nelle fatture emesse.

La fatturazione del servizio agli Utenti industriali ha una frequenza bimestrale.

La fatturazione del servizio ai Comuni ha una frequenza trimestrale.

Per gli importi, al netto IVA, pari od inferiori a € 250,00 annui, la fatturazione avviene in un'unica soluzione, in occasione della terza rata di acconto annuale.

6.3.4 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione siano accertate dalla COMODEPUR SPA, imputazioni erranee, la stessa provvede d'ufficio alla rettifica emettendo, se del caso, addebiti o accrediti entro 30 giorni di calendario dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui un errore sia segnalato dall'Utente, la COMODEPUR SPA. provvede all'accertamento dello stesso e, se del caso, alle rettifiche entro 30 giorni di calendario dalla data di arrivo della comunicazione dell'Utente ovvero dalla data del protocollo aziendale, ed eventualmente emettendo addebiti o accrediti entro 45 giorni di calendario dalla stessa data.

6.3.5 Morosità

In caso di ritardato pagamento da parte degli Utenti industriali, sull'importo fatturato saranno addebitati interessi di mora per ogni giorno di ritardo pari a 1/365 del saggio di interesse deliberato dal Consiglio di Amministrazione e riportato in fattura.

In caso di ritardato pagamento da parte delle società indicate dai Comuni per il versamento delle somme relative al servizio di depurazione delle acque domestiche, sull'importo fatturato saranno addebitati interessi di mora per ogni giorno di ritardo pari a 1/365 del saggio di interesse legale aumentato di due punti (art. 15, comma 21, Legge 36/94).

COMODEPUR SPA provvede, a mezzo lettera raccomandata o altro mezzo idoneo (telegramma o fax) all'emissione di un sollecito di pagamento con il quale l'Utente è informato circa il numero e l'entità delle fatture insolute, le modalità da seguire per evitare la revoca dell'autorizzazione ed il termine entro il quale dovrà essere effettuato il pagamento dell'intera somma sollecitata.

Decorso i termini indicati COMODEPUR SPA provvede all'attivazione delle procedure per il recupero del credito mediante azione legale.

In caso di morosità di un Utente industriale è prevista la revoca della sua autorizzazione allo scarico.

In tal caso, decorso un anno dal termine di pagamento, COMODEPUR SPA provvede all'attivazione delle procedure per la revoca tramite segnalazione all'Ente che ha rilasciato l'autorizzazione allo scarico.

6.3.6 Verifica del misuratore di portata dello scarico

L'Utente produttivo ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità del misuratore di portata installato sullo scarico. A fronte di questo tipo di richiesta COMODEPUR SPA effettuerà il controllo entro un tempo massimo di 90 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta ovvero dalla data del protocollo aziendale comunicando per iscritto i risultati finali o i termini entro i quali sarà ultimata la pratica con il completamento degli accertamenti.

Se la misura della portata nominale risulta compresa entro i limiti di tolleranza previsti dallo strumento (o dalle norme UNI vigenti), le spese sono a carico dell'Utente.

In caso contrario le spese saranno a carico della COMODEPUR SPA..

6.3.7 Cessazione attività da parte dell'utente

L'Utente produttivo, nel momento in cui cessa l'attività, deve:

- inviare a Comodepur SpA e all'Ente che ha rilasciato l'autorizzazione allo scarico (AATO) una Raccomandata R.R. con indicazione, della **data di cessazione della** propria attività produttiva;
- inviare a Comodepur SpA. entro 30 giorni dalla data di cessazione attività, il modulo di Denuncia Scarico, con indicazione del volume e delle caratteristiche qualitative del refluo scaricato, fino a quel momento.

Comodepur SpA entro 30 giorni dal ricevimento (data del protocollo aziendale) del Modulo di Denuncia Scarico, provvederà ad emettere fattura finale di conguaglio ed alla rimozione dell'eventuale misuratore di portata installato presso l'utente.

6.4 Continuità e qualità del servizio

6.4.1 Sorveglianza degli impianti

Gli impianti sono presidiati dal personale operativo con il seguente orario:

tutti giorni per almeno 360 giorni anno
dalle ore 8.00 alle ore 12.00
dalle ore 13.30 alle ore 17.00

Al di fuori degli orari di presidio gli impianti sono teleallarmati con intervento della squadra di reperibilità.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

Il sistema di telecontrollo è funzionante in continuo con il controllo dei parametri di processo.

La manutenzione e la conduzione degli impianti avvengono secondo programmi definiti e scritti.

Le acque in ingresso, in uscita e nelle fasi intermedie del trattamento di depurazione sono controllate tramite un programma di analisi definito e scritto con l'individuazione del tipo e della frequenza di analisi

6.4.2 Interventi e sospensioni programmate

Ogniqualevolta si debbano eseguire lavori sugli impianti, COMODEPUR SPA garantisce di mettere in atto tutti i possibili accorgimenti per evitare interruzioni del trattamento di depurazione delle acque reflue, in modo specifico per le fermate superiori alle due ore del sollevamento iniziale.

In particolare nei casi di manutenzione programmata, COMODEPUR SPA esegue, ove possibile, tali lavori senza interruzione del trattamento di depurazione delle acque reflue.

In tutti i casi non avviene alcuna sospensione del servizio agli Utenti.

6.4.3 Pronto intervento

Reperibilità

La COMODEPUR SPA. garantisce un servizio continuo di reperibilità per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche.

Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza viene valutato il livello di criticità/urgenza della situazione. La COMODEPUR SPA interviene coerentemente con la valutazione del pericolo.

La COMODEPUR SPA interviene esclusivamente sugli impianti e sulle strutture di propria competenza (impianto di depurazione, stazioni di sollevamento, rete di collettamento principale con opere accessorie) garantendo i seguenti tempi di intervento:

- Tempo massimo primo intervento in caso di pericolo: 1 ora
- Tempo massimo per il ripristino del servizio a seguito di guasto: 24 ore
- Tempo massimo per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti: 3 ore
- Tempo massimo primo intervento in caso di guasto misuratore di portata: primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione del guasto

Modalità di accesso e segnalazione

E' possibile segnalare la necessità di interventi con le seguenti modalità:

telefonicamente al numero 031 279679 (Uffici COMODEPUR SPA)

nei giorni feriali da Lunedì a Venerdì
dalle ore 8.00 alle ore 12.00
dalle ore 14.00 alle ore 17.30

telefonicamente al numero 031 3389333 (servizio di reperibilità Vigilanza Vedetta 2) ad esclusione delle segnalazioni di guasto misuratore di portata

in tutti gli altri orari, il Sabato e nei giorni festivi

6.4.4 Qualità del servizio

COMODEPUR SPA, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità del servizio fornito (depurazione acque reflue urbane), al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela.

Come soglie di qualità sono assunti i limiti allo scarico in acque superficiali, previsti dalla normativa vigente (D.lgs 152/06 e RR n° 3/06).

7 RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE

7.1 Informazione all'Utente

La COMODEPUR SPA predispone annualmente il "Rapporto annuale sui risultati della depurazione", contenente informazioni relative ai reclami ricevuti e al grado di soddisfazione degli Utenti.

La COMODEPUR SPA fornisce una costante informazione agli Utenti circa:

- le caratteristiche e la struttura della COMODEPUR SPA;
- le caratteristiche dei servizi erogati, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole tra le parti;
- la composizione della tariffa (meccanismo e elementi), le modalità di fatturazione e di pagamento, le agevolazioni;
- le modalità di caratterizzazione dello scarico (lettura misuratori di portata, campionamento scarico);
- l'andamento del servizio di depurazione (fattori di utilizzo degli impianti, limiti allo scarico, caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione);
- gli effetti sul corpo idrico ricettore (su specifica richiesta);
- le modalità di reclamo e richiesta di rimborso;
- il grado di soddisfazione degli Utenti e l'efficacia delle informazioni;
- i contenuti del Rapporto annuale sui risultati della depurazione.

La COMODEPUR SPA informa gli Utenti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- rende disponibile all'Utente la Carta del Servizio all'avvio del rapporto contrattuale e su richiesta, provvede ad informare gli Utenti delle eventuali modifiche alla Carta del Servizio;
- rende disponibile la Carta del Servizio sul sito internet aziendale www.comodepur.it;
- rende disponibile agli Utenti e alle Associazioni di categoria e dei consumatori che ne fanno richiesta il Rapporto annuale sui risultati della depurazione;
- invia comunicazioni scritte e documentazione direttamente all'Utente sulle tariffe, sulle modalità e risultati della caratterizzazione, sulla fatturazione e pagamento, e su tutti gli altri argomenti inerenti il servizio all'Utente;
- usa mezzi di comunicazione (internet, giornali e televisioni locali, opuscoli) per informare gli Utenti sulle attività ed sugli eventi che è utile e/o necessario che siano divulgati.

7.2 Comportamento del personale

Tutto il personale della COMODEPUR SPA è impegnato a soddisfare le richieste dell'utenza e a migliorare la qualità del servizio erogato.

La COMODEPUR SPA cura la formazione del personale affinché adotti verso l'Utente comportamenti dettati da cortesia e professionalità.

I dipendenti della COMODEPUR SPA sono tenuti ad indicare la propria identità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche e scritte.

I dipendenti che hanno rapporto con il pubblico devono essere dotati di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che sono tenuti ad esibire all'interno degli uffici e, se richiesto, all'esterno, in particolare quando prendono contatto, per qualsiasi motivo lavorativo, con l'Utente.

7.3 Richieste e partecipazione

L'Utente può presentare richieste di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio con le seguenti modalità:

- per iscritto all'indirizzo:

COMODEPUR SPA
Viale Innocenzo XI, 50
22100 COMO;

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

- via fax (031 261716) o via posta elettronica (info@comodepur.it);
- telefonicamente (031 279679);

È inoltre assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dall'azienda, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. La richiesta di accesso agli atti societari deve essere motivata.

COMODEPUR SPA deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte dell'azienda devono essere denunciati dall'Utente all'Autorità d'Ambito.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

7.4 Reclami

L'Utente singolo o associazioni di consumatori e di categoria, possono presentare alla Direzione della COMODEPUR SPA, con le modalità previste al punto 7.3, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro atti o comportamenti che costituiscono impedimento o limitazione alla piena fruibilità del servizio o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

L'azienda ha il dovere di tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale.

In ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, devono essere descritti i fatti, annotati i dati del dipendente che ha seguito la pratica o eseguito i lavori, citati o allegati in fotocopia atti o documenti.

7.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

COMODEPUR SPA rileva il grado di soddisfazione degli Utenti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative degli Utenti sui servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le rilevazioni campionarie periodiche (almeno annuali) mediante interviste o sondaggi con adeguati strumenti.

Sulla base delle attività precedenti COMODEPUR SPA si impegna annualmente a:

- redigere un rapporto sulla qualità dei servizi erogati e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti;
- a renderlo noto agli Utenti attraverso opportune forme di comunicazione;
- a trasmetterlo alle Autorità competenti e a renderlo disponibile per le Associazioni di categoria e dei consumatori;
- a definire azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

8 RIMBORSI

In caso di mancato rispetto degli standard, l'utente ha diritto a un rimborso forfettario e omnicomprensivo, così come specificato nell'Allegato STANDARD.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento in carta semplice, indirizzata o consegnata alla:

Direzione
COMODEPUR SPA
Viale Innocenzo XI, 50
22100 COMO

entro 30 giorni dal termine prefissato nello standard (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale).

L'istruttoria di verifica è effettuata dalla Direzione della COMODEPUR SPA entro i tempi previsti per la risposta ai reclami.

Il rimborso, se dovuto, è erogato tramite accredito mediante domiciliazione bancaria.

Per il calcolo dei tempi previsti dagli standard della presente Carta, non si terrà conto di tutte le cause esterne indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi).

COMODEPUR SPA non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre l'azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal COMODEPUR SPA, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

9 TUTELA E GARANZIA

9.1 Tutela

Le violazioni ai principi e agli standard presentati nella presente Carta devono essere denunciate alla COMODEPUR SPA

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni e i documenti in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la COMODEPUR SPA possa provvedere alla ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i termini indicati al paragrafo 6.2.8 la COMODEPUR SPA riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

La COMODEPUR SPA.:

- riferisce semestralmente al Comitato di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla quantità e sulla tipologia dei reclami ricevuti;
- sottopone entro il 31 marzo di ciascun anno il "Rapporto annuale sui risultati della depurazione", ovvero la "Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio" al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici (DPCM del 27 gennaio 1994);
- sottopone entro il 31 marzo di ciascun anno il "Rapporto annuale sui risultati della depurazione" contenente i risultati di monitoraggio degli standard all'Autorità d'Ambito.

9.2 Garanzia

Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla COMODEPUR SPA nella presente Carta del Servizio, si potranno rivolgere oltre che agli organi aziendali, anche

- al Difensore Civico;
- al Comitato per la Vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici o all'organo di vigilanza regionale o di ambito qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma 5 della Legge 5 Gennaio 1994, n° 36.
- all'Autorità d'Ambito;
- alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

9.3 Assicurazioni

La COMODEPUR SPA ha stipulato idonea polizza assicurativa R.C. Azienda, valida per i risarcimenti (capitale, interesse e spese) dei danni arrecati a cose e persone nello svolgimento della propria attività con estensione anche per i danni derivanti da interruzioni o sospensioni di attività.

10 NUMERI UTILI

| | TELEFONO | FAX |
|-------------------------------|--|------------|
| <i>Pronto intervento (1)</i> | 031 279679 | |
| <i>Pronto intervento (2)</i> | 031 3389333 (servizio di reperibilità Vigilanza Vedetta 2) | |
| <i>Svolgimento pratiche</i> | 031 279679 | 031 261716 |
| <i>Richieste informazioni</i> | 031 279679 | 031 261716 |

| |
|---|
| CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione |
|---|

Allegato STANDARD

| |
|--|
| Avvio del rapporto contrattuale |
|--|

| Fattore di qualità | Indicatore di qualità | Standard | Tipologia | Rif. | Rimborsi | Note |
|---|---|----------|-----------|-------|----------|---|
| Tempo di allaccio alla pubblica fognatura | Tempo massimo per rilascio parere per il permesso di allacciamento alla pubblica fognatura | 60 gg | Specifico | 6.1.1 | - - - | A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale), trasmessa dall'Ente che rilascia il permesso. Trascorso il termine il parere è da ritenersi favorevole. |
| Tempo di allaccio alla pubblica fognatura | Tempo massimo per rilascio parere per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti industriali. | 30 gg | Specifico | 6.1.1 | - - - | A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale), trasmessa dall'Ente che rilascia l'autorizzazione. Trascorso il termine il parere è da ritenersi favorevole. |

| |
|----------------------------------|
| Accessibilità al servizio |
|----------------------------------|

| Fattore di qualità | Indicatore di qualità | Standard | Tipologia | Rif. | Rimborsi | Note |
|--|--|---|-----------|-------|----------|--|
| Apertura degli sportelli dedicati o partecipati | Giorni di apertura e relativo orario | 9.00÷12.00 14.00÷17.00 sabato e giorni festivi esclusi. | Generale | 6.2.1 | - - - | Sportello richiesta informazioni e appuntamenti (Segreteria) |
| Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza | Giorni di apertura e relativo orario | Per telefono: 9.00÷12.00 14.00÷17.00 sabato e giorni festivi esclusi. | Generale | 6.2.2 | - - - | Per telefono fax e per corrispondenza: informazioni, richiesta appuntamenti, richiesta parere, segnalazioni, disservizi, richiesta interventi. |
| Forme e modalità di pagamento | Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'Utente | <ul style="list-style-type: none"> Domiciliazione bancaria | Generale | 6.2.3 | - - - | |
| Facilitazione per utenti particolari | Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti | <ul style="list-style-type: none"> Parcheggio in area uffici Ricevimento al piano accessibile tramite ascensore | Generale | 6.2.4 | - - - | |
| Rispetto degli | Scostamento massimo | Appuntamenti fissati | Specifico | 6.2.5 | 26 Euro | |

| |
|---|
| CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione |
|---|

| | | | | | | |
|--|---|--|-----------|-------|---------|---|
| appuntamenti concordati | rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente. | entro 10 gg dalla data di richiesta dell'Utente in orario 9.00÷12.00 14.00÷17.00 sabato e giorni festivi esclusi. | | | | |
| Attesa agli sportelli | Tempo di attesa agli sportelli | tempo medio 15' tempo max 30' | Generale | 6.2.6 | - - - | Tempo di attesa prima di inizio pratica. Al momento lo standard non è monitorato per la modesta attività di sportello. |
| Risposta alle richieste scritte degli utenti | Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte | 15 gg | Specifico | 6.2.7 | 26 Euro | Dalla data di arrivo della richiesta dell'Utente. |
| Risposta ai reclami scritti | Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti | <ul style="list-style-type: none"> • Con sopralluogo 20 gg. • senza sopralluogo 15 gg | Specifico | 6.2.8 | 26 Euro | Dalla data di arrivo del reclamo dell'Utente. |

| |
|--|
| Gestione del rapporto contrattuale con l'Utente |
|--|

| Fattore di qualità | Indicatore di qualità | Standard | Tipologia | Rif. | Rimborsi | Note |
|-------------------------------------|--|-------------------------------|-----------|-------|----------|--|
| Comunicazione volumi scaricati | Frequenza comunicazione | mensile | Generale | 6.3.1 | - - - | Solo per Utenti telecontrollati |
| Caratterizzazione acque reflue | Campionamenti di caratterizzazione per anno | N° 1 | Generale | 6.3.1 | - - - | Solo per Utenti con scarico > 5.000 m ³ /anno |
| Fatturazione | Fatturazioni annuali | n° 6 (fatture bimestrali) | Generale | 6.3.2 | - - - | Per Utenti industriali |
| Fatturazione | Fatturazioni annuali | n° 4 (fatture trimestrali) | Generale | 6.3.3 | - - - | Per Comuni |
| Rettifiche di fatturazione | Tempo massimo per la rettifica della fatturazione | 30 gg | Specifico | 6.3.3 | 26 Euro | Dalla data di arrivo della comunicazione dell'Utente. |
| Rettifiche di fatturazione | Tempo massimo per la restituzione dei pagamenti in eccesso | 45 gg | Specifico | 6.3.3 | 26 Euro | Dalla data di arrivo della comunicazione dell'Utente. |
| Verifiche del misuratore di portata | Tempo massimo per la verifica del misuratore di portata allo scarico | 90 gg | Specifico | 6.3.5 | 26 Euro | Per gli Utenti controllati |
| Strumenti informativi | Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati | Si veda paragrafo specifico | Generale | 7.1 | - - - | |

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

Continuità del Servizio e caratteristiche del servizio

| Fattore di qualità | Indicatore di qualità | Standard | Tipologia | Rif. | Rimborsi | Note |
|-------------------------|---|--|-----------|-------|---|---|
| Sorveglianza impianti | Durata presidio personale operativo | 7,5 h/gg per 360 gg/anno | Generale | 6.4.1 | --- | |
| Sorveglianza impianti | Periodo funzionamento teleallarme | 365 gg/anno | Generale | 6.4.1 | --- | |
| Sorveglianza impianti | Pianificazione manutenzione e conduzione | Disponibilità piani e programmi temporali scritti | Generale | 6.4.1 | --- | |
| Sorveglianza impianti | Pianificazione controllo analitico | Disponibilità piani e programmi temporali scritti | Generale | 6.4.1 | --- | |
| Interventi programmati | Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura | --- | Generale | 6.4.2 | --- | Non avviene alcuna sospensione del servizio |
| Sospensioni programmate | Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura | --- | Specifico | 6.4.2 | --- | Non avviene alcuna sospensione del servizio |
| Sospensioni programmate | Fermi impianto (sollevamento iniziale) superiori alle due ore per anno | 4 | Specifico | 6.4.2 | --- | Sono escluse sospensioni della fornitura di energia elettrica |
| Pronto intervento | Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento | <p><u>Ufficio</u> 8.00 ÷ 12.30 14.00 ÷ 17.30 nei giorni feriali da Lunedì a Venerdì <u>Vigilanza Vedetta 2</u> In altro orario, Sabato e festivi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo max di primo intervento in caso di pericolo: 1 ora • Tempo max per il ripristino del servizio a seguito di guasto: 24 ore • Tempo max per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti: 3 ore <p><u>Ufficio</u> 8.00 ÷ 12.30 14.00 ÷ 17.30 nei giorni feriali da Lunedì a Venerdì</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo max in caso di guasto misuratore di portata: il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione del guasto | Generale | 6.4.3 | <p>---</p> <p>---</p> <p>---</p> <p>26 Euro</p> | |