



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(SEGMENTO DEPURAZIONE)



COMODEPUR s.c.p.a.

Capitale Sociale € 2.306.994 i.v.

Sede in: Viale Innocenzo XI, 50 - 22100 COMO

Tel.: 031279679 - Fax: 031261716

C.F. P.I. e Registro Imprese di Como n. 00411590136

web: www.comodepur.it

E-Mail: info@comodepur.it - PEC: comodepur@pec.it

INDICE

INDICE	2
1. PREMESSA	3
2. VALIDITA' DELLA CARTA E DEGLI STANDARD	3
3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	3
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL TRATTAMENTO	
4.2 CONTINUITÀ	
4.3 PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E INFORMAZIONE	
4.4 CORTESIA	
4.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	
4.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ	
4.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	
4.8 SOSTENIBILITÀ	
5. SERVIZI FORNITI E STRUTTURA	5
5.1 SERVIZI DI COMPETENZA	
5.2 STRUTTURA OPERATIVA	
5.3 BACINO SERVITO E IMPIANTI	
6. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
6.1 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE	8
6.1.1 CARATTERIZZAZIONE DELLO SCARICO DEGLI UTENTI INDUSTRIALI	
6.1.2 FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO	
6.1.3 FATTURAZIONE	
6.1.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	
6.1.5 MOROSITÀ	
6.1.6 VERIFICA DEL MISURATORE DI PORTATA DELLO SCARICO	
6.1.7 CESSAZIONE DELL'ATTIVITA' DA PARTE DELL'UTENTE	
6.1.8 DEPOSITO CAUZIONALE	
6.2 QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
7. RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE	10
7.1 INFORMAZIONE ALL'UTENTE	
7.2 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	
7.3 RICHIESTE E PARTECIPAZIONE	
7.4 RECLAMI	
7.5 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	
8. RIMBORSI	11
9. TUTELA E GARANZIA	11
9.1 TUTELA	
9.2 GARANZIA	
9.3 ASSICURAZIONI	
10 NUMERI UTILI	12

1. PREMESSA

In attesa dell'avvio della gestione del servizio idrico integrato provinciale da parte del gestore unico, la COMODEPUR SCPA (di seguito denominata Comodepur), in qualità di gestore transitorio, ha predisposto la presente Carta del Servizio con riferimento al solo segmento della depurazione acque reflue.

La presente Carta fissa i principi, i criteri e le caratteristiche dei servizi erogati dalla Comodepur, 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.

Quanto descritto in questa Carta del Servizio, costituisce gli obiettivi che la Comodepur assume vincolanti nella conduzione delle sue attività ed al tempo stesso 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.

2. VALIDITA' DELLA CARTA E DEGLI STANDARD

La Carta del Servizio Idrico Integrato per quanto riguarda il segmento "depurazione" è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione della Comodepur con deliberazione del 17 dicembre 1999. La presente versione aggiornata è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 22/05/2017 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 dalla Comodepur 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.

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, d'intesa tra il Comune di Como e l'Unione degli Industriali di Como si costituisce la società Comodepur spa per la costruzione e la gestione dell'impianto di 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.

Ai sensi di Statuto, la Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri di cui due eletti dall'assemblea dei soci e uno nominato dal Comune di Como. Al Comune di Como è altresì riservata la nomina di uno dei tre componenti effettivi e di uno dei due supplenti 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, Energia e Sicurezza) secondo le norme:

- UNI EN ISO 9001 : 2015
- UNI EN ISO 14001 : 2015
- UNI CEI EN ISO 50001 : 2011
- OHSAS 18001 : 2007

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1 Eguaglianza ed imparzialità del trattamento

L'erogazione dei servizi effettuata dalla Comodepur 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 si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

4.2 Continuità

Comodepur 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 si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici che privati, 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 Comodepur garantisce l'identificabilità del proprio 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 si impegna a fornire risposte tempestive e a prevedere apposite procedure per la gestione del reclamo. Comodepur si impegna ad assicurare una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e dei risultati ottenuti.

4.4 Cortesia

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

4.5 Efficacia ed efficienza

Comodepur 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, l'energia e la sicurezza sul lavoro.

4.6 Chiarezza e comprensibilità

Comodepur 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 si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche nella scelta di materiali, di lavorazioni e di tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza sul lavoro e la tutela dell'ambiente e dei consumi energetici. A questo scopo vengono impegnate risorse umane e finanziarie per studi e ricerche. L'applicazione di un sistema di gestione integrato della Qualità, dell'Ambiente, dell'Energia e della Sicurezza assicura:

- 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 sul lavoro e dell'Ambiente e dell'Energia;
- la conformità alle normative.

4.8 Sostenibilità

Comodepur, consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento, gestisce la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Questo implica:

- per Comodepur 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 ed energetiche, 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 e dei consumi energetici;
- 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

Le competenze della Comodepur sono:

- costruzione degli impianti;
- gestione tecnica del servizio di depurazione;
- gestione amministrativa del servizio di depurazione che comprende:
 - 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 è così sintetizzabile:

- Direttore (DIR)
- Responsabile tecnico (RT)
- Responsabile impianto e canalizzazioni (RI)
- Coordinatrice amministrativa (CA)
- Coordinatrice laboratorio ed utenze (CL)
- Coordinatore operatori (CO)
- Addette segreteria
- Analiste laboratorio
- Operatori impianto e canalizzazioni

5.3 Bacino servito e impianti

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

La depurazione delle acque reflue avviene mediante i seguenti trattamenti biologici e chimico-fisici:

- Trattamenti preliminari
- Trattamenti primari
- Trattamenti biologici
- Trattamenti terziari

Al termine del processo, il refluo trattato è recapitato nella roggia S. Eutichio, da questa nel Cosia e quindi nel primo bacino del Lago di Como.

I fanghi prodotti sono 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 DEL SERVIZIO

La tipologia degli indicatori di qualità del servizio sono individuati come:

- **standard generale**
- **standard specifico**

e sono indicati nella seguente TABELLA STANDARD e successivo punto *6.1-Gestione del rapporto contrattuale con l'Utente* che costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato sia la soddisfazione degli Utenti e riporta le seguenti modalità:

- **Avvio del rapporto contrattuale (tabella)**
- **Accessibilità al servizio (tabella)**
- **Continuità del Servizio e caratteristiche del servizio (tabella)**
- **Gestione del rapporto contrattuale con l'Utente (Par. 6.1)**

Gli standard, sia in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino all'adozione di nuovi standard migliorativi 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.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

TABELLA STANDARD

Avvio del rapporto contrattuale					
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipologia	Rimborsi	Note
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo per rilascio parere per il permesso di allacciamento alla pubblica fognatura	60 gg	Specifico	---	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	---	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	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	---	Sportello richiesta informazioni e appuntamenti (Segreteria)
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza, e-mail o PEC	Giorni di apertura e relativo orario	Per telefono: 9.00÷12.00 14.00÷17.00 sabato e giorni festivi esclusi.	Generale	---	Per telefono, fax, e.mail, PEC e per corrispondenza: informazioni, richiesta appuntamenti, richiesta parere, segnalazioni, disservizi, richiesta interventi. Richiesta parere per allacciamento alla pubblica fognatura e per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'Utente	Domiciliazione bancaria	Generale	---	
Facilitazione per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	Parcheggio in area uffici Ricevimento al piano accessibile tramite ascensore	Generale	---	Per portatori di handicap
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente.	Appuntamenti fissati entro 10 gg dalla data di richiesta dell'Utente in orario 9.00÷12.00 14.00÷17.00 sabato e giorni festivi esclusi.	Specifico	26 Euro	La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente è di 1 ora.
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	tempo medio 15' tempo max 30'	Generale	---	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	26 Euro	Dalla data di arrivo della richiesta dell'Utente.
Risposta ai reclami scritti, ai suggerimenti ed alle segnalazioni di disfunzione	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti.	Con sopralluogo 20 gg. Senza sopralluogo 15 gg. Indicazione dei 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.	Specifico	26 Euro	Dalla data di arrivo del reclamo dell'Utente.

6.1 Gestione del rapporto contrattuale con l'Utente

6.1.1 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 refluo scaricato espresso in metri cubi (m^3) e riferito ad un determinato periodo, misurato direttamente dalla Comodepur (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 m^3 di acqua per quintale di nafta e 8,5 lt. di acqua per m^3 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 RT;
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 su apposito sito internet con accesso tramite password: www.comodepur.it (telecontrollo).

- **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.

Inoltre, le utenze telecontrollate, verranno monitorate una volta all'anno con l'effettuazione delle analisi sui metalli quali: CROMO TOTALE, RAME, FERRO, NICHEL, SELENIO, ZINCO, MERCURIO, ARSENICO, BORO, CADMIO, PIOMBO, FOSFORO, ALLUMINIO, MANGANESE.

Per le aziende chimiche telecontrollate, oltre alle suddette analisi sui metalli, verranno contemporaneamente effettuate le analisi per: SOLVENTI AROMATICI, SOLVENTI CLORURATI E SOLVENTI AZOTATI.

- **quantità di inquinanti scaricati nel periodo di riferimento:** per ottenere il quantitativo di inquinante scaricato si moltiplicano i singoli dati analitici per i m^3 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 il 1° gennaio ed il primo prelievo dell'anno sono utilizzati i dati di caratterizzazione dello scarico relativi all'anno precedente.
- **concentrazioni medie annuali per ogni parametro:** sono ottenute dividendo il totale delle quantità inquinanti determinate come indicato al punto precedente ed il volume (m^3) scaricato nell'anno.

La caratterizzazione degli scarichi degli 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 difformi dalla media dei dati precedenti verrà eseguito un secondo campionamento entro i trenta giorni successivi al prelievo.

6.1.2 Forme e modalità di pagamento

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

6.1.3 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.

Per gli importi, al netto IVA, pari od inferiori a € 300,00 annui, la fatturazione avviene in un'unica soluzione, in occasione della terza rata di acconto annuale.

La fatturazione del servizio ai Comuni e ai Gestori degli acquedotti ha una frequenza trimestrale o quadrimestrale secondo le modalità di riscossione da parte loro delle tariffe civili di depurazione.

6.1.4 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione siano accertate dalla Comodepur imputazioni errate, la stessa provvede d'ufficio alle rettifiche 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, Comodepur 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.

6.1.5 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 civili, sull'importo fatturato saranno addebitati interessi di mora per ogni giorno di ritardo paria a 1/365 del saggio di interesse legale aumentato di due punti (art. 15, comma 21, Legge 36/94).

Comodepur 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 senza riscontro i termini indicati, Comodepur provvede all'attivazione delle procedure per il recupero del credito mediante azione legale.

Decorso inutilmente un anno dal termine di pagamento, Comodepur provvede all'attivazione delle procedure per la revoca dell'autorizzazione allo scarico tramite segnalazione all'Ente preposto al suo rilascio.

6.1.6 Verifica del misuratore di portata dello scarico

L'Utente ha la facoltà di chiedere la verifica sulla funzionalità del misuratore di portata installato sul proprio scarico. A fronte di questo tipo di richiesta Comodepur effettuerà il controllo entro un tempo massimo di 90 giorni di calendario 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.

6.1.7 Cessazione attività da parte dell'utente

L'Utente industriale, nel momento in cui cessa l'attività, provvede a:

- inviare a Comodepur 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 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.

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

6.1.8 Deposito cauzionale

L'Autorità dell'Energia Elettrica Gas e Sistema Idrico (AEEGSI) con deliberazione n. 86/2013 ha introdotto la disciplina per il deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato, prevedendo la possibilità di richiesta all'utente finale.

Il Consiglio di Amministrazione di Comodepur, nella seduta del 23/04/2013, ha deliberato di: **non richiedere il deposito cauzionale** e di aggiornare di conseguenza la Carta del Servizio.

6.2 Qualità del servizio

Comodepur, 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

Comodepur fornisce informazione agli Utenti circa:

- 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);
- 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;

Comodepur informa gli Utenti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- rende disponibile all'Utente la Carta del Servizio all'avvio del rapporto contrattuale e provvede ad informare gli Utenti delle eventuali modifiche;
- rende disponibile la Carta del Servizio sul sito 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 e sugli eventi che è utile e/o necessario che siano divulgati.

7.2 Comportamento del personale

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

Comodepur cura la formazione del personale affinché adotti verso l'Utente comportamenti dettati da cortesia e professionalità. I dipendenti della Comodepur 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 della Comodepur
- via PEC (comodepur@pec.it) o via posta elettronica (info@comodepur.it) o via fax (031 261716)
- telefonicamente (031 279679)

È inoltre assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti da Comodepur, 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 ed è evasa nel termine di 30 giorni;

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

Il rifiuto, il ritardo e la mancata risposta da parte della Comodepur possono essere segnalati dall'Utente all'Autorità d'Ambito al seguente recapito: UFFICIO D'AMBITO DI COMO, Via Borgovico n. 148 -22100 Como, e-mail: ato@ato.como.it, tel. 031230475.

7.4 Reclami

L'Utente singolo o associazioni di consumatori e di categoria, possono presentare alla Direzione della Comodepur, 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 fornendo tutte le informazioni e i documenti relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione.

Entro i termini indicati Comodepur riferisce l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità segnalate.

7.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Comodepur rileva annualmente il grado di soddisfazione degli Utenti e:

- redige un rapporto sulla qualità dei servizi erogati rendendolo noto agli Utenti, alle Autorità competenti, alle Associazioni di categoria e dei consumatori;
- definisce 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 onnicomprensivo, così come specificato nella TABELLA STANDARD di cui al punto 6.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento in carta semplice, indirizzata o consegnata alla Comodepur entro 30 giorni dalla data di arrivo della richiesta ovvero la data del protocollo aziendale.

L'istruttoria di verifica è effettuata dalla Direzione.

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

Comodepur 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.

L'azienda non è tenuta a corrispondere i rimborsi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

9. TUTELA E GARANZIA

9.1 Tutela

Comodepur:

- 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 30 aprile 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 30 aprile 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 nella presente Carta del Servizio, si potranno rivolgere, oltre 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.

9.3 Assicurazioni

Comodepur 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	E.mail
<i>Pronto intervento</i>	031 279679		
<i>Pronto intervento</i>	031 3389333 (servizio di reperibilità Vigilanza Vedetta 2)		
<i>Svolgimento pratiche</i>	031 279679	031 261716	info@comodepur.it comodepur@pec.it
<i>Richieste informazioni</i>	031 279679	031 261716	info@comodepur.it comodepur@pec.it