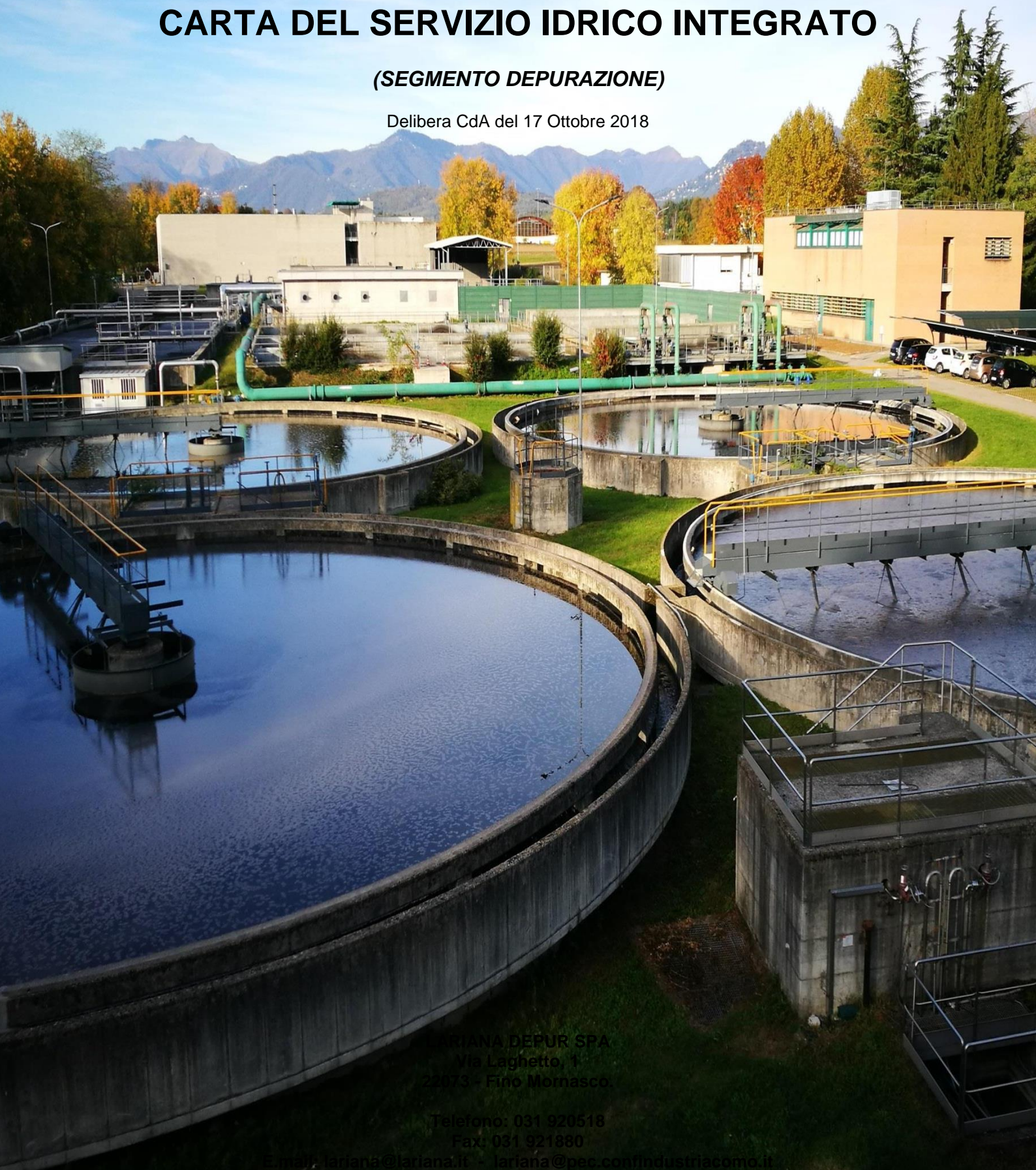


# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*(SEGMENTO DEPURAZIONE)*

Delibera CdA del 17 Ottobre 2018



LARIANA DEPUR SPA  
Via Laghetto, 1  
22073 - Fino Mornasco

Telefono: 031 920518  
Fax: 031 921880

E-mail: [lariana@lariana.it](mailto:lariana@lariana.it) - [lariana@pec.confindustriacomo.it](mailto:lariana@pec.confindustriacomo.it)

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione****INDICE**

<b>1. PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2. VALIDITA' DELLA CARTA E DEGLI STANDARD</b>	<b>5</b>
<b>3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE</b>	<b>5</b>
<b>4. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>7</b>
4.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL TRATTAMENTO	7
4.2 CONTINUITÀ	7
4.3 PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E INFORMAZIONE	7
4.4 CORTESIA	7
4.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	7
4.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ	7
4.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	7
4.8 SOSTENIBILITÀ	8
<b>5. SERVIZI FORNITI E STRUTTURA</b>	<b>8</b>
5.1 SERVIZI DI COMPETENZA	8
5.2 STRUTTURA OPERATIVA	8
5.3 BACINI SERVITI E IMPIANTI	9
5.3.1 BACINO CONSORZIO DEPURAZIONE ACQUE BACINO IMBRIFERO ALTO SEVESO	9
5.3.2 BACINO CONSORZIO DEPURAZIONE ACQUE COMPENSORIO TORRENTE LIVESCIA	9
<b>6. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>10</b>
6.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	11
6.1.1 TEMPO DI ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	11
6.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	11
6.2.1 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI	11
6.2.2 TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO	11
6.2.3 SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA	11
6.2.4 FACILITAZIONE PER UTENTI PARTICOLARI	11
6.2.5 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	12
6.2.6 RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE DAGLI UTENTI	12
6.2.7 RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI	12
6.2.8 RISPOSTA A SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONE	12
6.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE	12
6.3.1 CARATTERIZZAZIONE DELLO SCARICO DEGLI UTENTI INDUSTRIALI	12
6.3.2 FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO	14
6.3.3 FATTURAZIONE	14
6.3.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	14
6.3.5 MOROSITÀ	15
6.3.6 VERIFICA DEL MISURATORE DI PORTATA E DEL PRELEVATORE CAMPIONI DELLO SCARICO	15
6.4 CONTINUITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO	15
6.4.1 SORVEGLIANZA DEGLI IMPIANTI	15
6.4.2 INTERVENTI E SOSPENSIONI PROGRAMMATE	15
6.4.3 PRONTO INTERVENTO	15
6.4.4 QUALITÀ DEL SERVIZIO	16
<b>7. RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE</b>	<b>16</b>
7.1 INFORMAZIONE ALL'UTENTE	16
7.2 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	17
7.3 RICHIESTE E PARTECIPAZIONE	17

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

<b>7.4</b>	<b>RECLAMI</b>	<b>17</b>
<b>7.5</b>	<b>VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>RIMBORSI</b>	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>TUTELA E GARANZIA</b>	<b>19</b>
<b>9.1</b>	<b>TUTELA</b>	<b>19</b>
<b>9.2</b>	<b>GARANZIA</b>	<b>19</b>
<b>9.4</b>	<b>PROCEDURA CONCILIATIVA</b>	<b>19</b>
<b>9.4</b>	<b>ASSICURAZIONI</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>NUMERI UTILI</b>	<b>20</b>
	<b>ALLEGATO 1.....STANDARD</b>	<b>1</b>

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione****1. PREMESSA**

In attesa della realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, LARIANA DEPUR 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*";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 " Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio Idrico Integrato";
- Deliberazione della Giunta Regionale 1 ottobre 2008, n°8/8129 – Schema tipo Carta dei servizi del servizio idrico integrato;
- 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";
- Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n°184 - Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di Risorse idriche" (modificata in base al Decreto Legislativo 30 Luglio 1999, n°286);
- Decreto legislativo 03 Aprile 2006, n°152 - Norme in materia ambientale;
- Regolamento Regionale 24 marzo 2006 – n°3 e 4
- DGR n° 8/11045 del 20.01.2010 – Linee guida per l'esercizio delle competenze in materia di sacrifici nella rete fognaria da parte delle Autorità d'Ambito art. 44 c.1, lett.c) della LR 26/2003 e s.m.i.;
- Atti di Concessione:
  - \* Consorzio fra i Comuni di Fino Mornasco, Cassina Rizzardi e Villaguardia per la depurazione delle acque del comprensorio Livescia del 18 ottobre 1976;
  - \* Consorzio depurazione acque bacino imbrifero Alto Seveso del 9 agosto 1976;
- Regolamento consortile di collettamento e depurazione - Consorzio Depurazione Acque Bacino Imbrifero Alto Seveso (approvato con Delibera Consorziale n° 3 del 31/05/93 e successive modificazioni).
- Regolamento attinente all'impianto centralizzato di depurazione - Consorzio Depurazione Acque Comprensorio Torrente Livescia (approvato con Delibera Consorziale n° 3 del 13/03/93 e successive modificazioni).
- documenti del Sistema Gestione Integrato LARIANA DEPUR SPA.

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

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

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

La LARIANA DEPUR 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**

La data di prima adozione della Carta dei Servizi da parte della Società è il 31 Marzo 2000. Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della LARIANA DEPUR SPA con la deliberazione del 11 Ottobre 2012 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 LARIANA DEPUR 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 LARIANA DEPUR 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**

Fin dal 1972, quando ancora non si parlava di inquinamento e non esisteva alcuna normativa in merito, gli amministratori pubblici e gli imprenditori della provincia di Como hanno dimostrato particolare attenzione e sensibilità per i problemi dell'inquinamento.

L'Unione Industriali di Como si fece promotrice e fondatrice di diverse società per la depurazione delle acque, fra queste l'Altolura SpA, Seveso SpA e Livescia SpA.

Analogamente i Comuni costituirono Consorzi per la costruzione dei collettori di raccolta, per la costruzione e gestione di impianti di depurazione delle acque reflue dei bacini imbriferi dei torrenti Lura, Seveso e Livescia.

Fra le due iniziative si è subito instaurato uno spirito di collaborazione che ha consentito il raggiungimento di accordi fra amministratori pubblici ed industrie, concretizzatesi nella firma di contratti di concessione alle società private del servizio di depurazione degli scarichi dei diversi comprensori.

In forza del contratto di concessione, le Società Concessionarie hanno provveduto alla costruzione degli impianti di depurazione, alla gestione tecnica ed alla gestione amministrativa del servizio di depurazione. Compito ed obbligo dei Consorzi Pubblici la costruzione e gestione delle canalizzazioni di raccolta degli scarichi dagli insediamenti fino all'impianto di trattamento.

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

La costruzione degli impianti di depurazione risale alla seconda metà degli anni '70 e gli stessi erano in piena attività a partire dal 1980.

Mediante fusione delle società anzidette, nel dicembre 1991, si è costituita la società per azioni "Lariana Depur SpA".

I Soci della Società sono oltre la maggior parte delle imprese utenti del servizio i comuni di Fino Mornasco, Cassina Rizzardi e Villaguardia.

La società è amministrata da un Amministratore unico ovvero da un Consiglio composto da almeno tre membri.

L'Amministratore Unico o il Consiglio sono investiti dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società.

L'organo di controllo – Collegio Sindacale – è composto da tre sindaci effettivi e da due supplenti, con facoltà per gli enti di nominare altri due sindaci effettivi che andranno ad integrare il Collegio facendone parte a tutti gli effetti.

Sia l'Organo Amministrativo sia il Collegio Sindacale durano in carica tre esercizi.

Allo stato attuale la società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione costituito da tre membri ed il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi e due supplenti.

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

Successivamente al 1991 la società ha dato inizio a importanti interventi di ampliamento e ammodernamento degli impianti al fine di adeguare gli stessi alle rinnovate esigenze delle utenze e migliorarne l'impatto ambientale.

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

- UNI EN ISO 9001 : 2015 2008;
- UNI EN ISO 14001 : 2015 2004 ;
- UNI CEI EN ISO 50001:2011.

La LARIANA DEPUR ha adottato un Modello di organizzazione e di gestione idoneo a prevenire i reati di cui al D.lgs 231/2001, integrato nel SGI aziendale.

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione****4 PRINCIPI FONDAMENTALI****4.1 Eguaglianza ed imparzialità del trattamento**

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

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

La LARIANA DEPUR SPA si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

**4.2 Continuità**

La LARIANA DEPUR 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.

La LARIANA DEPUR 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 LARIANA DEPUR 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.

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

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

**4.4 Cortesia**

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

**4.5 Efficacia ed efficienza**

La LARIANA DEPUR 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**

La LARIANA DEPUR 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**

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

A questo scopo la LARIANA DEPUR SPA impegna ogni anno risorse umane e finanziarie per studi e ricerche.

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

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

- 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**

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

E' quindi necessario gestire le risorse e in particolare la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile: ciò significa che la stessa risorsa non deve essere utilizzata in eccesso e deve essere restituita all'ambiente con una qualità adeguata.

Questo implica:

- per la LARIANA DEPUR 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 LARIANA DEPUR SPA sulla base degli Atti di Concessione, è concessionaria del servizio di depurazione delle acque reflue civili e industriali prodotte nel bacino servito.

In sintesi le competenze della LARIANA DEPUR SPA sono:

- costruzione degli impianti;
- gestione tecnica del servizio di depurazione;
- gestione amministrativa del servizio di depurazione che comprende anche:
  - \* rilascio di pareri agli Enti competenti:
    - a) per allacciamento al collettore consortile;
    - b) per autorizzazione allo scarico di reflui da insediamenti industriali;
  - \* verifica qualitativa e quantitativa degli scarichi di ciascun Utente Industriale a fini tariffari;
  - \* fatturazione alle Utenze produttive e riscossione;
  - \* fatturazione ai Consorzi Pubblici per i corrispettivi dovuti dalle Utenze civili.

**5.2 Struttura operativa**

La struttura operativa della LARIANA DEPUR SPA è così sintetizzabile:

- Direttore Tecnico;
- Responsabile amministrazione;
- Responsabile Impianto;
- Personale tecnico per la conduzione degli impianti e delle opere accessorie;
- Personale tecnico per la manutenzione degli impianti e delle opere accessorie;
- Personale tecnico per la gestione delle Utenze;
- Personale tecnico dei laboratori di analisi;
- Personale amministrativo.



**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione****5.3 Bacini serviti e Impianti****5.3.1 Bacino Consorzio Depurazione Acque Bacino Imbrifero Alto Seveso**

Il bacino attualmente servito è costituito dai territori dei seguenti Comuni:

- \* Casnate con Bernate;
- \* Cavallasca;
- \* Como;
- \* Fino Mornasco;
- \* Grandate
- \* Luisago
- \* Montano Lucino
- \* San Fermo;
- \* Villaguardia.

La depurazione delle acque miste civili ed industriali avviene presso l'Impianto di depurazione sito in Fino Mornasco via Laghetto, 1 mediante trattamenti biologici e chimico-fisici. Le acque sono sottoposte alle seguenti fasi:

- Trattamenti preliminari
  - \* grigliatura grossolana;
  - \* sollevamento;
  - \* grigliatura fine;
  - \* dissabbiatura;

per l'eliminazione dei solidi grossolani e fini, e delle sabbie;

- Trattamenti biologici
  - \* predenitrificazione;
  - \* ossidazione, nitrificazione;
  - \* sedimentazione secondaria;

dove avviene la degradazione delle sostanze organiche e la trasformazione dell'azoto organico ed inorganico in azoto molecolare;

- Trattamenti terziari
  - \* chiariflocculazione;
  - \* ozonazione.

dove avvengono: la separazione dei colloidali e dei solidi sfuggiti alla sedimentazione secondaria ed il trattamento finale di decolorazione e disinfezione.

Le acque sono infine scaricate nel Torrente Seveso.

- Trattamento fanghi
  - \* ispessimento;
  - \* disidratazione con centrifughe;
  - \* smaltimento.

dove avvengono la riduzione della sostanza organica e del volume di acqua contenuto nei fanghi ed il conferimento ad impianti esterni per il trattamento e successivo recupero in agricoltura o per la termodistruzione.

**5.3.2 Bacino Consorzio Depurazione Acque Comprensorio Torrente Livescia**

Il bacino attualmente servito è costituito dai territori dei seguenti Comuni:

- \* Cassina Rizzardi;
- \* Fino Mornasco;
- \* Villaguardia.

La depurazione delle acque miste civili ed industriali avviene presso l'Impianto di depurazione sito in Fino Mornasco via Campagnola, 1 mediante trattamenti biologici. Le acque sono sottoposte alle seguenti fasi:

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione
--

- Trattamenti preliminari
  - \* grigliatura grossolana;
  - \* dissabbiatura;
  - \* grigliatura fine;
  - \* omogeneizzazione;
  - \* sollevamento;

per l'eliminazione dei solidi grossolani e fini, e delle sabbie;

- Trattamenti biologici
  - \* predenitrificazione;
  - \* ossidazione, nitrificazione;
  - \* sedimentazione secondaria;

dove avviene la degradazione delle sostanze organiche e la trasformazione dell'azoto organico ed inorganico in azoto molecolare;

- Trattamenti terziari

- Trattamenti terziari
  - \* filtrazione a tela
  - \* clorazione.

dove avviene la rimozione dei solidi sospesi e l'eventuale disinfezione.

Le acque sono infine scaricate nel Torrente Livescia.

- Trattamento fanghi
  - \* ispessimento;
  - \* conferimento ad impianti esterni per il trattamento e successivo recupero in agricoltura o per la termodistruzione.

## 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.

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione****6.1 Avvio del rapporto contrattuale****6.1.1** *Permesso di allacciamento e autorizzazione allo scarico*

Alla LARIANA DEPUR SPA, nel rispetto dei "Regolamenti" e della normativa in premessa, spetta il rilascio del:

- a) parere per il permesso di allacciamento ai collettori consortili;
- b) parere per l'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti industriali.

Il tempo massimo per il rilascio, previsto dalla normativa, è pari rispettivamente a:

- a) 45 giorni di calendario;
- b) 45 giorni di calendario;

a partire dalla data di ricevimento della richiesta di parere, salvo il completamento degli allegati contenenti i dati tecnici-amministrativi richiesti per il rilascio dell'autorizzazione.

Per il punto a) e b) LARIANA DEPUR SPA si impegna al rispetto del tempo massimo di 25 giorni di calendario.

**6.2 Accessibilità al servizio****6.2.1** *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*

La segreteria della LARIANA DEPUR SPA in Via laghetto, 1 – Fino Mornasco, 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	09.00	alle ore	12.00
dalle ore	14.00	alle ore	17.00

**6.2.2** *Tempi di attesa allo sportello*

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 920518;
- via fax al numero 031 921880;
- via posta elettronica [lariana@lariana.it](mailto:lariana@lariana.it) - [lariana@pec.confindustriacomo.it](mailto:lariana@pec.confindustriacomo.it);
- per corrispondenza postale all'indirizzo:

LARIANA DEPUR SPA  
via Laghetto, 1  
22073 - Fino Mornasco.

le seguenti pratiche:

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

Per corrispondenza possono essere svolte anche le seguenti pratiche:

- richiesta parere per allacciamento alla pubblica fognatura e trasmissione documentazione;
- richiesta parere per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti industriali e trasmissione documentazione.

**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 di accesso ai servizi:

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

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

**6.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati**

La LARIANA DEPUR 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 09.00 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 LARIANA DEPUR SPA si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto 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 LARIANA DEPUR 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 LARIANA DEPUR 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 allo scarico**

sono i volumi complessivi, espressi in m<sup>3</sup>, e riferite ad un determinato periodo.

La determinazione della portata allo scarico viene effettuata come segue:

**\* misurazione diretta**

i dati sono rilevati per mezzo di misuratore allo scarico e sono acquisiti con telecontrollo;

**\* misurazione indiretta**

acquisizione dei dati di portata di acqua approvvigionata da acquedotti e/o da pozzi mediante lettura di terzi e/o autolettura, dedotte i volumi non scaricati in quanto utilizzati nel prodotto e/o evaporati ecc.

l'evaporazione è il volume d'acqua che è possibile evaporare con il complessivo delle calorie acquistate dall'utente che sono determinate in:

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

- 0,1 mc. di H<sub>2</sub>O per kg. di nafta;
- 0,0085 mc. di H<sub>2</sub>O per mc. di metano;
- \* misurazione indiretta per mancata acquisizione dei dati:  
Per le utenze provviste di misuratore di portata, qualora si abbia una mancata acquisizione dei dati o una non congruità sulla percentuale di evaporazione rispetto allo storico o superiore al 10%, la portata di scarico, attraverso l'utilizzo della funzione MISURE nell'AREA GESTIONALE del portale di telecontrollo è determinata, con i seguenti criteri, secondo l'ordine elencato:
  - a) **VOLUME PRELEVATO**  
disponendo della totalità dei volumi di acqua prelevati, si detrae la percentuale di evaporazione media relativa al secondo anno precedente (es. per l'anno x si prenderà come riferimento la percentuale dell'anno x-2 e così via...);
  - b) **DATO STATISTICO**  
si analizza il volume medio di scarico di ogni ora o giorno mancante, raffrontandolo alla media dei valori di scarico di ugual ora o giorno in almeno due periodi antecedenti e/o successivi di pari anno o precedente.  
Tale procedimento è utilizzato anche per la ricostruzione dei dati mancanti da pozzo;
  - c) **MANUALE**  
Metodo utilizzato solamente per azzerare dati non congrui o inserire dati reperiti dal display del misuratore di portata installato presso l'utente.Le determinazioni eseguite come sopra indicato, vengono pubblicate nell'area Documentale – Comunicazione del portale di telecontrollo, entro 15 giorni lavorativi successivi al termine del mese interessato.

La frequenza di rilevazioni dei volumi scaricati dagli Utenti industriali telecontrollati è almeno mensile.

La comunicazione dei risultati di lettura degli strumenti di prelievo di acqua da parte degli Utenti avrà cadenza mensile.

- **dati analitici**

sono i valori risultanti dalla media ponderale dei valori dei parametri analitici effettuati sui campioni di scarico prelevati presso l'utente nell'anno di riferimento; e che in base alla formula tariffaria in vigore sono riferiti ai seguenti parametri:

- \* CO.D.            domanda chimica di ossigeno;
  - \* BOD            domanda biologica di ossigeno;
  - \* SST            solidi sospesi totali;
  - \* COD/ BOD    rapporto fra la domanda chimica e la domanda biologica di ossigeno;
- Oltre alle determinazioni di cui sopra vengono comunque eseguite le seguenti determinazioni:

- \* Colore            assorbanza alle lunghezze d'onda di: 426 - 558 - 660 nanometri;
- \* pH                concentrazione idrogenionica;
- \* TKN            azoto totale Kjeldal;
- \* NH<sub>4</sub>-N        azoto ammoniacale;
- \* N-organico    azoto organico;
- \* P                fosforo totale;

al fine di verificare le caratteristiche dello scarico rispetto ai limiti consortili, vengono effettuate ulteriori determinazioni analitiche scelte in funzione della tipologia dell'Utente dal DT (Direttore Tecnico) e indicate sul verbale.

Nota: al primo gennaio di ogni anno solare vengono assunti come valori analitici di scarico per i parametri COD, BOD<sub>5</sub> e SST i valori medi ponderali dell'anno precedente.

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

- \* utenze aventi scarichi < 25 mc/g

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

la caratterizzazione viene effettuata all'atto dell'autorizzazione e/o al suo rinnovo, in funzione della tipologia di produzione;

- \* per tutte le utenze aventi scarichi  $\geq 25$  mc/g la caratterizzazione dell'utenza viene effettuata con campionamenti con un minimo di tre all'anno intervallati fra loro di almeno tre mesi.

A seguito della verifica, per i risultati analitici che risultassero difformi alla media dei dati precedenti sarà eseguito un secondo campionamento entro i quindici giorni dal prelievo precedente.

- **calcolo del carico inquinante in kg**  
per calcolare il carico inquinante dei parametri COD, BOD<sub>5</sub> e SST si moltiplica il valore analitico del parametro espresso in gr/mc. per il volume di scarico espresso in mc. diviso 1.000.
- **calcolo dei carichi inquinanti dei periodi dell'anno in kg**
  - \* primo periodo: prodotto del valore analitico medio ponderale del parametro dell'anno precedente per il volume di scarico dall'inizio dell'anno alla data della prima analisi diviso 1.000;
  - \* periodi intermedi: prodotto del valore analitico del parametro dell'analisi precedente per il volume di scarico del periodo diviso 1.000;
  - \* ultimo periodo: prodotto del valore analitico del parametro dell'ultima analisi precedente per il volume di scarico fra l'ultimo prelievo e la fine anno diviso 1.000.
- **concentrazioni medie annuali per ogni parametro**  
rapporto fra il valore del parametro espresso in kg/anno ed il volume di scarico dell'anno espresso in mc/anno. moltiplicato 1.000.

### 6.3.2 Fatturazione

I corrispettivi sono calcolati sulla base delle formule tipo, come da disposizioni legislative vigenti, ed indicate nell'invito di pagamento.

La fatturazione del servizio per gli Utenti industriali ha una periodicità bimestrale (con importo minimo della fattura di 50 €).

A seguito della denuncia consuntiva, che l'utenza industriale deve presentare entro il 28 febbraio di ogni anno, sarà effettuato l'eventuale conguaglio, se a credito dell'Utente compensato con i corrispettivi relativi al 2° bimestre e rimborso dell'eventuale residuo.

In caso di cessazione dell'utenza industriale l'eventuale conguaglio è effettuato con l'ultima fatturazione.

La fatturazione ai Consorzi ha una cadenza annuale a seguito dell'approvazione del bilancio consuntivo e rendicontazione della riscossione dei canoni delle Utenze industriali.

### 6.3.3 Forme e modalità di pagamento

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

### 6.3.4 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, la LARIANA DEPUR SPA provvede d'ufficio alla correzione degli stessi conguagliando gli importi con la successiva fattura o con l'emissione di nota di accredito entro 60 giorni dall'accertamento.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, la LARIANA DEPUR SPA provvede all'accertamento entro 30 dalla data di arrivo della comunicazione dell'Utente ovvero dalla data del protocollo aziendale, conguagliando gli importi con la successiva fattura o con l'emissione di nota di accredito entro 60 giorni dall'accertamento. L'eventuale importo di accredito sarà pagato entro 60 giorni data accredito fine mese.

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione****6.3.5 Morosità**

In caso di morosità di un Utente produttivo è prevista la richiesta di revoca dell'autorizzazione allo scarico.

La LARIANA DEPUR SPA provvede, a mezzo lettera raccomandata, all'emissione di un sollecito di pagamento con il quale viene informano l'Utente 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 tale termine, la LARIANA DEPUR SPA provvede all'attivazione delle procedure per la revoca dell'autorizzazione tramite segnalazione all'Ente che ha rilasciato l'autorizzazione allo scarico.

**6.3.6 Verifica del misuratore di portata e del prelevatore campioni dello scarico**

L'Utente produttivo ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità del misuratore di portata e del prelevatore campioni installati allo scarico a norma di regolamento. A fronte di questo tipo di richiesta la LARIANA DEPUR SPA effettuerà il controllo entro un tempo massimo di 30 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 LARIANA DEPUR SPA.

**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 lavorativi dell'anno			
dalle ore	8.30	alle ore	12.30
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.

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**

Ogniqualvolta si debbano eseguire lavori sugli impianti per guasti, modifiche, ecc., la LARIANA DEPUR SPA garantisce di mettere in atto tutti i possibili accorgimenti per evitare interruzioni del trattamento di depurazione delle acque reflue.

In particolare nei casi di manutenzione programmata, la LARIANA DEPUR SPA, ove possibile, esegue 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**

- **servizio di pronto intervento**

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

La LARIANA DEPUR SPA. garantisce un servizio continuo di pronto intervento 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche agli impianti di depurazione acque reflue urbane. Tale servizio è costituito da un sistema di telecontrollo installato negli impianti con chiamata telefonica a viva voce al personale in servizio.

- **interventi a seguito di segnalazioni interne e/o esterne**

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie sia da parte del servizio di telecontrollo degli impianti sia da parte dell'utenza, viene valutato il livello di criticità/urgenza della situazione; la LARIANA DEPUR SPA interviene con modalità coerenti con la valutazione del pericolo.

La LARIANA DEPUR SPA interviene esclusivamente sugli impianti e strutture di competenza (impianto di depurazione), 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 primo intervento in caso di guasto misuratore di portata e/o campionatore: primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione del guasto.

- **modalità di accesso e segnalazione**

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

nei giorni feriali da Lunedì a Venerdì:

dalle ore 08.30 alle ore 12.30

dalle ore 14.00 alle ore 17.30

numero **031 920518** (Uffici LARIANA DEPUR SPA)

in tutti gli altri orari, il Sabato e nei giorni festivi il servizio di pronto intervento è garantito dal servizio di vigilanza al numero disponibile sulla segreteria telefonica.

#### 6.4.4 Qualità del servizio

LARIANA DEPUR SPA, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità del servizio fornito (depurazione acque reflue industriali ed 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 LARIANA DEPUR SPA predispose annualmente il "Rapporto annuale sui risultati della depurazione", contenente informazioni relative ai reclami ricevuti e al grado di soddisfazione degli Utenti.

La LARIANA DEPUR SPA fornisce una costante informazione agli Utenti circa:

- le caratteristiche e la struttura della LARIANA DEPUR 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.



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

La LARIANA DEPUR 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.lariana.it](http://www.lariana.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 LARIANA DEPUR SPA è impegnato a soddisfare le richieste dell'utenza e a migliorare la qualità del servizio erogato.

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

I dipendenti delle LARIANA DEPUR 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 è tenuto ad esibire all'interno degli uffici e, se richiesto, all'esterno, in particolare quando prende 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 lettera in carta semplice indirizzata o consegnata:  
LARIANA DEPUR SPA  
via Laghetto, 1  
22073 - Fino Mornasco.
- per via telefonica al numero 031 920518;
- via fax al numero 031 921880;
- via posta elettronica [lariana@lariana.it](mailto:lariana@lariana.it) - [lariana@pec.confindustriacomo.it](mailto:lariana@pec.confindustriacomo.it);

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.

LARIANA DEPUR 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'Ufficio d'Ambito di Como.

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 LARIANA DEPUR 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.

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

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**

La LARIANA DEPUR 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 la LARIANA DEPUR 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 forfetario e onnicomprensivo, così come specificato nell'allegato "STANDARD".

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

Direzione  
LARIANA DEPUR SPA  
via Laghetto, 1  
22073 - Fino Mornasco.

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 LARIANA DEPUR SPA entro i tempi previsti per la risposta ai reclami.

Il rimborso, se dovuto, è erogato tramite accredito nella prima fattura utile o con l'emissione di nota di accredito entro 60 giorni dall'accertamento e pagamento entro 60 giorni data accredito fine mese, 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).

LARIANA DEPUR 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.

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

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal LARIANA DEPUR 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 LARIANA DEPUR SPA

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

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

La LARIANA DEPUR 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'Ufficio d'Ambito di Como.

### **9.2 Garanzia**

Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla LARIANA DEPUR SPA 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;
- all'Autorità d'Ambito;
- alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

### **9.4 Procedura conciliativa**

Ai sensi della L. n. 69 del 18 giugno 2009 e del d.l. n. 78 del 1 luglio 2009 convertito in L. 102 del 3 agosto 2009, l'Utente che lamenta la violazione di un diritto o di un interesse giuridicamente rilevante può promuovere la risoluzione non giurisdizionale (senza quindi ricorrere al giudice ordinario) avviando una procedura conciliativa.

La conciliazione è un metodo economico, semplice e rapido per la risoluzione delle controversie che si basa sulla volontà delle due parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente un accordo comune.

Viene attivata mediante il deposito presso la Camera di Commercio di una domanda sulla quale viene brevemente esposto il problema e sulla quale vengono indicate le parti.

Presso la Camera di Commercio di Como è attivo il Servizio di Mediazione, organismo abilitato a svolgere la mediazione di cui all'art. 3 del D.l. 18 Ottobre 2010 n°180.

Le informazioni sono disponibili sul sito della Camera di Commercio di Como.

### **9.4 Assicurazioni**

La LARIANA DEPUR SPA ha stipulato polizza assicurativa a copertura dei danni di responsabilità civile derivanti dalla proprietà e gestione degli impianti di depurazione, nonché della manutenzione dei collettori consortili affluenti agli impianti.

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione****10 NUMERI UTILI**

	<b>TELEFONO</b>	<b>FAX</b>
<i>Pronto intervento (1)</i>	031 920518	
<i>Pronto intervento (2)</i>	031 507850 (servizio di vigilanza)	
<i>Svolgimento pratiche</i>	031 920518	031 921880
<i>Richieste informazioni</i>	031 920518	031 921880

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

## Allegato 1.....STANDARD

<b>Avvio del rapporto contrattuale</b>						
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipologia	Rif.	Rimborsi	Note
Tempo rilascio parere per allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo per rilascio parere per il permesso di allacciamento alla pubblica fognatura	25 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.
Tempo rilascio parere per autorizzazione allo scarico acque reflue industriali	Tempo massimo per rilascio parere per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti industriali.	25 gg	Specifico	6.1.1	---	A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale), trasmessa dall'Ente che rilascia il l'autorizzazione.

<b>Accessibilità al servizio</b>						
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)
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	tempo medio 15' tempo max 30'	Generale	6.2.2	---	Tempo di attesa prima di inizio pratica. Al momento lo standard non è monitorato per la modesta attività di sportello.
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	6.2.1	---	Per telefono fax e per corrispondenza: informazioni, richiesta appuntamenti, segnalazioni disservizi, richiesta interventi. Per corrispondenza: richiesta parere
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	6.2.3	---	
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente.	60 minuti 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	6.2.4	30 Euro	
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	15 gg	Specifico	6.2.6	30 Euro	Dalla data di arrivo della richiesta dell'Utente.
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	Con sopralluogo 20 gg. Senza sopralluogo 15 gg	Specifico	6.2.7	30 Euro	Dalla data di arrivo del reclamo dell'Utente.

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione

<b>Gestione del rapporto contrattuale con l'Utente</b>						
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Rif.</b>	<b>Rimborsi</b>	<b>Note</b>
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 <sup>3</sup> /anno
Fatturazione utenze industriali	Fatturazioni bimestrale con conguaglio annuale	n° 6 per importi per singola fattura ≥ 50 Euro	Generale	6.3.2	- - -	Per Utenti industriali
Fatturazione consorzi (ut. civili)	Fatturazioni annuali	n° 1	Generale	6.3.2	- - -	Per Comuni
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per l'accertamento dell'errore e rettifica	30 gg	Specifico	6.3.4	30 Euro	Dalla data di arrivo della comunicazione dell'Utente ovvero dalla data del protocollo aziendale.
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la restituzione dei pagamenti in eccesso (con successiva fattura o con nota di accredito)	60 gg	Specifico	6.3.4	30 Euro	Dalla data di accertamento.
Verifiche del misuratore di portata	Tempo massimo per la verifica del misuratore di portata allo scarico con comunicazione per iscritto i risultati finali o i termini entro i quali sarà ultimata la pratica con il completamento degli accertamenti	30 gg	Specifico	6.3.6	30 Euro	Per gli Utenti controllati - dalla data di arrivo della richiesta ovvero dalla data del protocollo aziendale
Verifiche del campionatore	Tempo massimo per la verifica del campionatore delle acque di scarico con comunicazione per iscritto i risultati finali o i termini entro i quali sarà ultimata la pratica con il completamento degli accertamenti	30 gg	Specifico	6.3.6	30 Euro	Per gli Utenti controllati - dalla data di arrivo della richiesta ovvero dalla data del protocollo aziendale
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Si veda paragrafo specifico	Generale	7.1	- - -	

<b>CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - Segmento Depurazione</b>
---

<b>Continuità del Servizio</b>						
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Rif.</b>	<b>Rimborsi</b>	<b>Note</b>
Sorveglianza impianti	Durata presidio personale operativo	7,5 h/gg per 250 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) superiore 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	Ufficio 8.30 ÷ 12.30 14.00 ÷ 17.30 nei giorni feriali da Lunedì a Venerdì Servizio di reperibilità in altro orario, Sabato e festivi  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 in caso di guasto misuratore di portata e campionatore: il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione del guasto	Generale	6.4.3	- - -	