

Tutela ambientale dei torrenti Arno, Rile e Tenore S.p.A.  
Sede Legale: Piazza della Libertà, 1 - 21100 Varese

# **CARTA** del **SERVIZIO** **DEPURAZIONE**

# SOMMARIO

## **1. Introduzione**

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Validità della Carta del Servizio
- 1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento

## **2. Principi fondamentali**

- 2.1 Eguaglianza
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Continuità
- 2.4 Partecipazione
- 2.5 Efficienza ed efficacia
- 2.6 Cortesia
- 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8 Privacy
- 2.9 Qualità e tutela ambientale

## **3. Indicatori specifici**

- 3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici e telefonici
- 3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 3.3 Tempo di attesa al telefono
- 3.4 Risposta alle richieste scritte
- 3.5 Risposta ai reclami scritti
- 3.6 Modalità di pagamento
- 3.7 Rettifiche di fatturazione
- 3.8 L'errore economico a danno dell'Utente
- 3.9 Fattura
- 3.10 Continuità del servizio
- 3.11 Lo standard qualitativo del servizio di depurazione
- 3.12 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

## **ALLEGATI**

- A - Glossario

## **INTRODUZIONE**

### **1.1 Oggetto ed ambito di applicazione**

La presente Carta del servizio, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dalla società per la Tutela ambientale dei torrenti Arno, Rile e Tenore S.p.A. per nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che la società per la Tutela ambientale dei torrenti Arno, Rile e Tenore S.p.A. si impegna a rispettare.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti e consegnata a ciascun nuovo Utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet della società per la Tutela ambientale dei torrenti Arno, Rile e Tenore S.p.A. e messa a disposizione presso gli uffici.

### **1.2 Validità della Carta del Servizio**

La Carta ha validità annuale e pertanto soggetta a revisione ad ogni rinnovo. Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali sue revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nella Carta stessa. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Azienda Speciale "Ufficio d'Ambito" Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e dalle Associazioni dei Consumatori. È da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati nei Comuni nei quali il servizio di depurazione è gestito direttamente dalla società per la Tutela ambientale dei torrenti Arno, Rile e Tenore S.p.A..

### **1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento**

La società per la "Tutela ambientale dei torrenti Arno, Rile e Tenore S.p.A." (di seguito indicata come **Gestore**) si occupa del collettamento e depurazione delle acque reflue di origine civile e industriale dei Comuni aderenti e dello smaltimento delle acque trattate, nel quadro della difesa della qualità ambientale e del risanamento del territorio.

Il trattamento di depurazione avviene tramite una successione di più fasi che consentono di rimuovere gli inquinanti presenti rendendo le acque idonee ad essere scaricate nei corpi ricettori (laghi, fiumi, fossi, ecc).

L'impianto di depurazione gestito dal Gestore è situato a Lonate Pozzolo (Va) in Via Montello sn.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

### **2.2 Imparzialità**

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **2.3 Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

### **2.4 Partecipazione**

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i. e dal D.P.R. 12/4/2006, n. 184. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 19/8/2005, n. 195.

### **2.5 Efficienza, efficacia ed economicità**

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **2.6 Cortesia**

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

### **2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

## **2.8 Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

## **2.9 Qualità e tutela ambientale**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio.

## **3. INDICATORI SPECIFICI<sup>1</sup>**

### **3.1 Periodo di apertura al pubblico degli uffici**

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli uffici al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti.

### **UFFICI**

**Sede Uffici** - Via F. Daverio, 10 - 21100 Varese

Giorni e orari: da Lunedì a Venerdì 10.00-13.00.

Tel. 0332 836910 - Fax 0332 836932

### **Sportello telefonico (informazioni, disbrigo pratiche, reclami, ...)**

Tel. 0332 836910.. da Lunedì a Venerdì 10.00-13.00.

**Via FAX (informazioni, disbrigo pratiche, reclami, ...)**

Fax 0332 836932 attivo 24/24 ore

### **Per corrispondenza (informazioni, disbrigo pratiche, reclami, ...)**

email: [Presidente.Arno@pec.societaecologiche.net](mailto:Presidente.Arno@pec.societaecologiche.net)

posta: Tutela ambientale dei torrenti Arno, Rile e Tenore S.p.A. - Piazza Libertà 1 - 21100 Varese

### **3.2 Tempi di attesa agli uffici**

- Tempo medio giornaliero: *5 minuti*
- Tempo massimo: *15 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

---

<sup>1</sup> Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

### **3.3 Tempo di attesa al telefono**

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: 1 *minuto*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio

### **3.4 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)**

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di *30 giorni* lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

### **3.5 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)**

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di *30 giorni* lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

### **3.6 Modalità di pagamento**

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a *30* giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Gestore invii la fattura almeno *20* giorni prima della scadenza.

### **3.7 Rettifiche di fatturazione**

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente. A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la fattura in termini di consumi e/o di conteggi, l'Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Gestore e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Gestore è inviata entro *30 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione.

Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

### **3.8 L'errore economico a danno dell'Utente**

Nel caso in cui il Gestore abbia percepito dall'Utente più di quanto effettivamente dovuto, l'Utente può pretendere quanto erroneamente versato con aggiunta degli interessi legali con decorrenza almeno dal giorno del pagamento.

### **3.9 Fattura**

Il documento di fatturazione deve essere chiaro, di semplice comprensione.

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- Informazioni relative alla fornitura
- Periodo di riferimento della fatturazione
- Informazioni relative ai pagamenti
- Informazioni sulla tariffa applicata
- Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali

Per la redazione dei documenti di fatturazione, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, vengono utilizzati i termini contenuti nel Glossario di cui all'Allegato A della presente Carta dei servizi.

### **3.10 Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e nei casi più rilevanti all'Azienda Speciale "Ufficio d'Ambito" e comunque a limitare al minimo il disservizio.

### **3.11 Lo standard qualitativo del servizio di depurazione**

Il Gestore effettua la gestione e la manutenzione degli impianti, assicura la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti standard di legge.

Su richiesta dell'Utente il Gestore comunica: l'andamento del servizio di depurazione, in particolare le caratteristiche di qualità degli effluenti depurati e la qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione. A tale scopo il Gestore mette a disposizione, se richiesti dall'Utente, i certificati forniti da laboratori esterni competenti.

### **3.12 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione**

Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli. Provvede a far analizzare con continuità e presso laboratori esterni competenti, campioni di acqua reflua prelevati presso gli impianti di depurazione. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'Utente.

# ALLEGATO A

## GLOSSARIO (Del. AEEG n. 586/2012/idr)

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle fatture, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

### Voci di glossario

**Acquedotto** Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

**Fognatura** Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'Utente paga questo servizio con una quota (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.

**Depurazione** Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.

**Quota fissa** È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio.

**Addebiti/accrediti diversi** Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa.

A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

**Metro cubo (mc)** Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

**Consumi rilevati** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

**Consumi fatturati** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati per il periodo di competenza.

### Tipologia di utenza:

**usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente)** Significa che la fornitura è per scarichi civili.

**Usi industriale** Significa che la fornitura è per scarichi industriali/artigianali/agricoli.

. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

**Morosità** È la situazione in cui si trova l'Utente non in regola con il pagamento delle fatture. Il ritardo nel pagamento della fattura può comportare l'addebito di interessi di mora.

**Carta dei Servizi** È il documento, previsto dalla normativa, con cui il Gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli uffici del Gestore).