

PREMESSA

La presente Carta del Servizio definisce gli impegni che la **Società Sud Seveso Servizi S.p.A** assume verso i propri Utenti nella gestione dei servizi di collettamento e depurazione, in conformità a quanto disposto dalla Legge 11.07.1995 n. 273 e dal DPCM 29.04.1999, e si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto con l'Utente.

La Carta fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza, fornisce gli indicatori di qualità del servizio (raggruppati fra indicatori generali e specifici) valutabili da ciascun singolo Utente in un'ottica di massima visibilità e trasparenza.

Ovviamente gli indicatori di erogazione del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di esercizio normali e sono di fatto escluse situazioni straordinarie a causa di eventi sia naturali sia causati da terzi.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini e precisa le modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte della SUD SEVESO SERVIZI S.p.A..

In caso di revisione dei principi o degli standard enunciati, la Società provvederà ad aggiornare la Carta del Servizio ed a darne la dovuta informazione e diffusione.

La Società si impegna ad operare per il miglioramento continuo dei servizi e a mettere in atto tutte le soluzioni tecnologico - gestionali - organizzative che possano favorire un sempre più soddisfacente, efficace, chiaro e corretto rapporto con l'Utente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento dei servizi la Società Sud Seveso Servizi S.p.A si ispira ai seguenti principi:

A) Efficacia ed efficienza

La Società Sud Seveso Servizi S.p.A persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e gestionali più utili allo scopo.

B) Continuità

Garantire un servizio continuo e regolare, al fine di evitare disservizi o ridurne al massimo la durata. In caso di disservizi preventivabili e di lunga durata, dovuti a guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, impegno ad attivare servizi sostitutivi di emergenza e/o limitare i tempi di disservizio.

C) Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Garantire la parità e i diritti di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza;

D) Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

In tutti i rapporti con l'utenza la Società Sud Seveso Servizi S.p.A pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio al fine di consentire la maggior comprensione delle informazioni date e garantire la massima trasparenza e chiarezza.

E) Cortesia

Tutto il personale della Società Sud Seveso Servizi S.p.A è formato e motivato ad agire con rispetto e cortesia nei confronti degli Utenti, in ogni fase del rapporto contrattuale ed in ogni occasione di interazione con l'esterno.

F) Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dalla Società Sud Seveso Servizi S.p.A le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utenza, i dipendenti sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con l'Utente, esibendo, all'occorrenza, il proprio tesserino di riconoscimento.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- Legge 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 Legislativo 3 aprile 2006, n. 152;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 04 marzo 1996 . "Disposizioni in materia di Risorse Idriche";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 . "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato";
- Regolamento per la gestione della pubblica fognatura e dell'impianto centralizzato di depurazione approvato dall'Assemblea Consortile n. 34 del 12/07/1987;
- Regolamenti regionali del 24 marzo 2006, n. 3 e 4;
- Atti di Concessione stipulati con i Comuni serviti.

VALIDITA' DELLA CARTA E DEGLI STANDARD

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della SUD SEVESO SERVIZI S.p.A con la deliberazione del C.d.A. n. 24 del 31/03/2003

Come Utenti del servizio sono da intendersi:

- i Comuni titolari delle acque reflue urbane afferenti agli impianti;
- gli insediamenti industriali dei titolari dello scarico con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura;
- i privati allacciati ai collettori;
- gli insediamenti domestici allacciati ai collettori.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio 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.

La presente Carta del Servizio potrà essere soggetta a revisioni periodiche.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

L'evoluzione normativa e l'adeguamento effettuato negli anni hanno consentito di maturare una serie di specifiche competenze per la messa in atto di servizi di gestione, monitoraggio, telecontrollo e assistenza con il costante supporto di centri di ricerca, laboratori, impianti pilota, servizi di progettazione e quant'altro necessario per garantire il massimo standard di qualità alla comunità servita.

La gestione delle reti fognarie sovracomunali, dell'impianto di depurazione e riuso delle acque reflue urbane consentono di offrire una elevata elasticità nella organizzazione dei servizi, di garantirne la continuità anche in casi di emergenza.

SERVIZIO DI FOGNATURA

Il servizio di fognatura o raccolta delle acque reflue urbane si basa su un doppio sistema:

- reti fognarie a valenza comunale che raccolgono i reflui scaricati dagli insediamenti civili e industriali;
- reti fognarie di collegamento intercomunale e che veicolano i reflui all'impianto centralizzato di depurazione.

Le reti fognarie comunali possono essere miste o separate a seconda che esista un solo sistema di raccolta per le acque meteoriche (bianche) e di scarico (nere) oppure una doppia rete di cui una solo per le acque bianche ed una solo per le acque nere.

Le reti miste sono dotate di scolmatori di piena per alleggerire la rete durante gli eventi meteorici, scaricando le acque, che eccedono di 3/4 la portata in tempo asciutto, in corsi d'acqua adiacenti.

Una serie di stazioni di pompaggio ubicate nei territori più bassi consentono di innalzare il livello delle acque per portarlo a quello compatibile con il resto della rete, mentre particolari manufatti, detti sifoni, consentono di attraversare sbarramenti mantenendo il deflusso a gravità.

Il regolare funzionamento delle reti fognarie è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione e mediante verifiche continue sulle caratteristiche dei reflui immessi e sul deflusso delle canalizzazioni.

Squadre di manutenzione con reperibilità devono garantire il continuo funzionamento delle stazioni di pompaggio le cui fermate potrebbero comportare gravi disservizi alla rete di raccolta e possibili inquinamenti del corpo idrico adiacente; a tal fine le stazioni sono collegate con il telecontrollo.

COLLETTORI E LOCALIZZAZIONE

L'impianto di depurazione è situato nell'estremo sud del Comune di Carimate in provincia di Como e confina con i Comune di Novedrate (CO) e Lentate sul Seveso (MI).

Le acque di scarico degli 11 Comuni consorziati vengono recapitate all'impianto mediante le fognature comunali prima ed i collettori consortili poi.

I collettori, della lunghezza totale di circa 42.000 m, si sviluppano lungo 3 aste, denominate asta principale, asta Mariola - asta S. Antonio ed asta orientale Serenza. Queste aste si snodano lungo i tre principali corsi d'acqua del territorio: il Seveso, la roggia Mariola (Cantù) e il torrente Serenza.

Nel primo tratto l'asta del collettore principale segue il rio Acquanegra fino alla sua immissione nel Seveso quindi prosegue lungo il Seveso stesso.

Oltre a queste aste di maggiore lunghezza e dimensioni, sono presenti aste minori a servizio di alcuni Comuni (Capiago Intimiano, Casnate con Bernate, Senna Comasco, Vertemate con sollevamento delle portate in arrivo dal lato ovest della dorsale, Novedrate Villaggio S. Giuseppe con sollevamento delle portate dell'area est del Comune).

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE URBANE

Prima di immettere le acque reflue scaricate dagli insediamenti civili o industriali nelle fognature pubbliche nei corpi d'acqua superficiali (rii, torrenti, fiumi), è obbligatorio depurarle per eliminare serie di inquinamenti la cui presenza condizionerebbe la vita della flora e della fauna presenti.

A tale fine la SUD SEVESO SERVIZI S.p.A gestisce un impianto di depurazione che consente di abbattere gli inquinanti presenti entro i limiti prescritti dalle normative in materia (D. Lgs 152/2006 – r.r. 3/2006).

La depurazione comporta la produzione di cospicue quantità di rifiuti (fanghi, sabbie e mondiglia) che vengono adeguatamente smaltiti.

Il quantitativo annuo di acque reflue trattate supera i 10.000.000 di metri cubi, corrispondenti ad oltre 59.000 abitanti serviti ed a 11.000 abitanti equivalenti dell'industria per un totale di oltre 70.000 abitanti equivalenti. I fanghi prodotti sommano ad oltre 2.600 tonn/anno.

Al fine di consentire il migliore risultato possibile nell'attività di depurazione, una particolare attività di verifica è svolta da parte di squadre di controllo sulla qualità degli scarichi industriali immessi in pubblica fognatura; infatti le industrie devono pretrattare gli scarichi entro i limiti imposti dal regolamento aziendale per contenere la concentrazione di particolari inquinanti entro i livelli di trattabilità degli impianti di depurazione pubblici, la cui caratteristica è la depurazione di scarichi biodegradabili.

LABORATORIO ANALISI

Laboratorio con sistema di gestione qualità certificato da TÜV Italia con N. 50 100 7873 del 11/07/08

Per garantire il normale funzionamento del processo depurativo e il rispetto dei limiti tabellari dell'effluente depurato, come richiesto dal D.Lgs. 152/2006, si rendono necessari controlli analitici sui reflui in ingresso, in uscita e nei vari stadi intermedi dell'impianto, sulle utenze industriali presenti nel territorio e sulla rete di collettamento consortile.

Annualmente vengono eseguiti circa 1500 campioni sull'impianto, 170 campioni sulle utenze industriali e 200 prelievi sulla rete consortile.

Per raggiungere tali obiettivi di qualità, il laboratorio di analisi esegue prelievi dei reflui mediante "campionatori automatici" o direttamente effettuati dal personale tecnico.

I parametri ricercati nelle acque reflue sono : pH, SST, COD, BOD5, Ptot., N-NH4+, N-NO3-, N-NO2-, TKN, SO4-- , Cl-, Tens.Tot., Metalli, Br-, CN-, Solventi aromatici e clorurati, Sostanze oleose, e alcalinità.

Nei fanghi attivi vengono ricercati: SST, SSF, SSV, SVI, Metalli, Attività deidrogenasica, Attività respiratoria, Velocità di sedimentazione, alcalinità e acidi volatili.

I tecnici di laboratorio provvedono all'esecuzione di analisi chimiche, chimico-fisiche e biochimiche, con l'utilizzo di strumentazioni anche ad elevata tecnologia, ed eseguono sistematicamente sulle stesse, programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria, con lo scopo di assicurare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura e l'affidabilità del risultato analitico.

Inoltre, è compito dei tecnici individuare le metodiche analitiche da utilizzare e verificarne la precisione e l'accuratezza.

La corretta gestione del laboratorio è garantita dall'esistenza di documenti di procedura quali: registri di calibrazione, di analisi, d'intervento sulle strumentazioni e registri dei reagenti.

I risultati analitici relativi all'impianto e alla rete di collettamento, sono riassunti ed elaborati in rapporti mensili; mentre i dati delle utenze produttive, necessari ai fini tariffari, sono registrati in certificati analitici e messi a disposizione delle ditte stesse.

AVVIO DEL SERVIZIO CON L'UTENTE COMUNE

Il Comune che intende allacciare nuovi tronchi di fognatura alla rete di collettamento ovvero potenziare od estendere la rete fognaria esistente deve chiedere l'autorizzazione alla Società utilizzando apposita modulistica (disponibile presso gli Uffici) ed allegando la documentazione tecnica richiesta.

L'autorizzazione si rende necessaria per consentire alla Società di controllare se, il collettore interessato dal nuovo allacciamento (o dal potenziamento o ampliamento della fognatura esistente) e l'impianto di depurazione finale sono in grado di accogliere il maggiore apporto di refluo urbano.

1. I provvedimenti di competenza

- Autorizzazione per il collegamento di una nuova fognatura al collettore intercomunale
- Autorizzazione per il potenziamento o ampliamento della fognatura esistente

2. Tempi per il rilascio del provvedimento

Il tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione e delle eventuali prescrizioni è di 30 gg. di calendario. Nel caso in cui non si possano rispettare i tempi indicati per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, la Sud Seveso Servizi S.p.A. si impegna a darne tempestiva comunicazione al Comune richiedente indicando i nuovi termini e motivando le ragioni del rinvio.

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE PRIVATO

Il rapporto contrattuale posto a disciplina del servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue, ha inizio con l'allacciamento dello scarico alla pubblica fognatura, previa specifica autorizzazione dell'Autorità competente (Comune o Sud Seveso Servizi S.p.A.).

Con la richiesta di allacciamento, al cliente viene fornito in visione il "Regolamento per il servizio di fognatura e depurazione".

Prima di formulare la domanda di allacciamento, si consiglia all'Utente di osservare le seguenti istruzioni.

1) Verificare la tipologia dello scarico da allacciare: se trattasi di acque reflue domestiche, acque assimilate alle domestiche ovvero acque reflue industriali.

2) Verificare l'Autorità competente

La competenza al rilascio del provvedimento di allacciamento dipende dall'Autorità proprietaria della pubblica fognatura (Comune se fognatura comunale; Sud Seveso Servizi S.p.A. se collettore intercomunale).

3) Tempo di allaccio e scarico in pubblica fognatura

Per la gestione e il completamento delle pratiche contrattuali di competenza (si veda sopra punto n.2), la Società si impegna a rispettare i seguenti tempi, espressi in giorni di calendario:

- Autorizzazione allacciamento scarico al collettore intercomunale: 30 gg.
- Autorizzazione/Parere autorizzazione scarico industriale in pubblica fognatura: 90 / 60 gg.
- Verifica compatibilità dimensionamento collettori intercomunali, nuovi scarichi allacciati alla fognatura comunale con acque reflue domestiche, provenienti da insediamenti civili con volumetria superiore a 10.000 m³ e insediamenti assimilati ai civili aventi più di 15 lavoratori dipendenti: 30 gg.
- Accertamento qualità scarico, per dichiarazione assimilabilità alle acque reflue domestiche: 30 gg.

Tutti i tempi indicati sono da considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio di eventuali autorizzazioni o permessi da parte di terzi (altri Enti o privati), alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti da parte dell'Utente.

Nel caso non possano essere rispettati i tempi indicati per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, Sud Seveso Servizi S.p.A. si impegna a darne tempestiva comunicazione indicando nuovi termini e motivando le ragioni del rinvio.

4) Modulistica

Per il rilascio dei provvedimenti di competenza la Società ha predisposto apposita modulistica acquisibile da parte degli interessati presso gli Uffici agli orari di seguito indicati ovvero tramite i Comuni soci.

5) Spese di allacciamento ed istruttoria delle pratiche

I provvedimenti di competenza della Società necessitano di un'istruttoria di tipo amministrativo e tecnico, il cui costo è stato quantificato dalla Società in ragione al tipo di domanda.

Allacciamento al collettore

€ 260,00.= + IVA 21% quale contributo "una tantum" per l'allacciamento

- Spese per istruttoria
- € 260,00.= + IVA 21% per domanda di autorizzazione/parere per scarico industriale;
- € 260,00.= + IVA 21% per esame dichiarazione assimilabilità scarico domestico;
- € 70,00.= + IVA 21% per rilascio certificato analisi acque reflue

6) Acque di prima pioggia e di dilavamento

Le acque di prima pioggia, definite dall'art. 2 del regolamento regionale 24 marzo 2006, n. 4, sono quelle corrispondenti, nella prima parte di ogni evento meteorico, ad una precipitazione di 5 mm (cinque) uniformemente distribuita sull'intera superficie scolante servita dalla rete di raccolta delle acque meteoriche. Le acque meteoriche di dilavamento sono la parte delle acque di una precipitazione atmosferica che, non assorbita o evaporata, dilava le superfici scolanti.

Sulle acque di prima pioggia e di dilavamento è applicata, inizialmente, la tariffa di fognatura e depurazione in vigore per le Utenze civili. Le diverse risultanze dei controlli analitici consentiranno di definire nel dettaglio la qualità delle acque scaricate e di applicare la formula, prevista per gli scarichi produttivi.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

1. Il rapporto contrattuale: l'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali

La Sud Seveso Servizi S.p.A., con l'autorizzazione all'allacciamento e scarico delle acque reflue industriali in fognatura comunale o collettore intercomunale, attiva con l'Utente un contratto per il servizio di raccolta e depurazione con pagamento di specifica tariffa.

Ai sensi dell'art. 14 legge 36/94 la predetta tariffa è dovuta dall'Utente solo se allacciato alla rete fognaria comunale o intercomunale.

L'autorizzazione ha una validità di quattro anni. Il rinnovo deve essere richiesto un anno prima della scadenza (art. 124 comma 8 d.lgs. 152/2006 e s.m.i.).

Il rinnovo dell'autorizzazione, da richiedersi con il modulo predisposto dalla Società, verrà rilasciata entro 90 giorni dal ricevimento della domanda ovvero dal ricevimento dell'ultima documentazione utile.

2. La tariffazione industriale

La tariffa per il servizio di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico delle acque reflue industriali viene elaborata dalla Sud Seveso Servizi S.p.A. utilizzando i seguenti parametri, raccolti presso ciascuna Utenza:

- **m³/anno scaricati**: il volume di refluo scaricato, espresso in metri cubi (m3) e riferito ad un determinato periodo (normalmente un anno).
- **i parametri qualitativi**: sono i seguenti dati qualitativi, raccolti, elaborati e utilizzati ai fini della caratterizzazione dello scarico delle Utenze industriali (si veda anche pag.6 al paragrafo Laboratorio analisi):
 - **COD** domanda chimica di ossigeno;
 - **COD1h** domanda chimica di ossigeno dopo un ora di sedimentazione a pH 7;
 - **BOD₅** domanda biologica di ossigeno;
 - **SST** solidi sospesi totali.

3. I Controlli e le verifiche sugli scarichi di acque reflue industriali. La caratterizzazione degli scarichi.

a) Interventi della Società

La Società, all'interno della propria funzione di monitoraggio territoriale prevista dagli artt. 128 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., svolge sopralluoghi e controlli ispettivi alle Utenze allacciate alla fognatura comunale o intercomunale e dotate di scarico di acque reflue industriali.

b) La misurazione delle acque reflue industriali

In sede di rilascio dell'autorizzazione allo scarico, la Società può prevedere l'installazione presso l'Utente di apposito strumento di misurazione e campionamento dei reflui industriali, la cui disciplina è contenuta in specifico contratto.

4. La Fatturazione

I corrispettivi per i servizi svolti dalla Sud Seveso Servizi S.p.A. saranno fatturati con le seguenti modalità. Servizio di collettamento e depurazione:

- entro il mese di aprile dell'anno successivo viene emessa la fattura a consuntivo
- entro il mese di luglio dell'anno di riferimento, viene emessa la prima rata a preventivo.

La Società ha previsto forme di rateizzo delle tariffe in ragione dell'importo dovuto.

Servizio di misurazione e/o campionamento

- entro la fine del mese di giugno, il 50% dell'importo dovuto;
- entro la fine del mese di febbraio dell'anno successivo, viene fatturato il saldo.

5. Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione siano accertate dalla Sud Seveso Servizi S.p.A., imputazioni erronee, la stessa provvede d'ufficio alla rettifica emettendo, se del caso, addebiti o accrediti entro 30 giorni di calendario dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui un errore sia segnalato dall'Utente, la Sud Seveso Servizi S.p.A. provvede all'accertamento dello stesso e, se del caso, alle rettifiche entro 30 giorni di calendario dalla data di arrivo della comunicazione dell'Utente come dal protocollo aziendale, ed eventualmente emettendo addebiti o accrediti entro 45 giorni di calendario dalla stessa data.

6. Morosità

In caso di morosità la Sud Seveso Servizi S.p.A. 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 di subire:

- la revoca dell'autorizzazione allo scarico:
- azioni giudiziarie volte al recupero della somma dovuta oltre agli interessi per ritardato pagamento.

IL SERVIZIO ALL'UTENZA

1. Orari di apertura al pubblico degli Uffici

Gli Uffici - Amministrativo e Tecnico - della Sud Seveso Servizi S.p.A. sono situati presso la sede legale in Carimate Via Colombiolo Località La Valle, presso i quali si possono richiedere informazioni e concordare appuntamenti con i seguenti orari di apertura al pubblico:

nei giorni feriali:

dal Lunedì al Giovedì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

il Venerdì: Ufficio Amministrativo dalle ore 8.00 alle 14.00 – Ufficio Tecnico: dalle ore 8.00 alle 17.00

2. Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza

Negli orari di apertura al pubblico degli Uffici Amministrativo e Tecnico, possono essere svolte per via telefonica al numero 031 7897901, via fax al numero 031 7958004, via posta elettronica (segreteria@sudsevesoservizi.it) o per corrispondenza postale presso la sede legale della Sud Seveso Servizi S.p.A. in via Colombiolo Località La Valle 22060 Carimate (Co) le seguenti pratiche:

" richiesta informazioni " segnalazione disservizi

" richiesta appuntamenti " richiesta interventi

Per corrispondenza possono essere svolte anche le pratiche che rientrano nell'ambito di competenza della Società.

3. Facilitazione per Utenti particolari

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

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

4. Rispetto degli appuntamenti concordati

La Sud Seveso Servizi S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente e definisce gli appuntamenti secondo le seguenti modalità:

- la data é concordata entro un periodo massimo di 10 giorni di calendario a partire dal giorno della richiesta (su domanda esplicita dell'Utente tale periodo massimo può essere aumentato);
- l'orario è concordato all'interno degli orari d'ufficio;
- la fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente é di 1 ora.

5. Tempi di attesa agli sportelli

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

" tempo di attesa medio 15 min.

" tempo di attesa massimo 30 min.

6. Risposta alle richieste scritte dagli Utenti

La Sud Seveso Servizi S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto alle richieste di informazioni pervenute entro un tempo massimo di 30 giorni di calendario in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria. Nel calcolo del tempo di risposta, é assunta come riferimento la data di arrivo della richiesta dell'Utente come dal protocollo aziendale.

7. Risposta ai reclami scritti

L'Utente ha sempre diritto a un riscontro scritto e, a fronte di ogni reclamo, la Sud Seveso Servizi S.p.A. si impegna:

a) a riferire il risultato degli accertamenti entro:

" 30 giorni di calendario qualora sia necessario un sopralluogo

" 15 giorni di calendario nel caso non sia necessario

b) 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, é assunta come riferimento la data di arrivo della richiesta dell'Utente come dal protocollo aziendale.

TUTELA DELL'UTENZA: PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO O RISTORO

Reclami

Le segnalazioni da parte degli Utenti, relative al mancato rispetto degli impegni della presente Carta del Servizio Idrico integrato, possono essere indirizzate a SUD SEVESO SERVIZI S.p.A in forma scritta o espresse di persona agli sportelli aziendali (in quest'ultimo caso viene rilasciata ricevuta della segnalazione).

La Sud Seveso Servizi SpA, tramite gli uffici competenti, effettua una indagine per verificare quanto segnalato e comunica l'esito dell'accertamento all'Utente entro 30 giorni dalla segnalazione. Nel caso in cui la criticità segnalata non sia ancora completamente risolta saranno indicati all'Utente i tempi previsti ancora necessari.

Mancato rispetto degli impegni

La Sud Seveso Servizi S.p.A si impegna a rispettare quanto indicato nella presente Carta del Servizio Idrico e a riconoscere un rimborso agli Utenti che segnalino una mancata o ritardata prestazione oggettivamente imputabile all'ordinaria diligenza, relativamente agli standard seguenti:

- ritardo su verifica contatori (per ogni settimana) 20 €
- ritardo su rilascio autorizzazione allo scarico in fognatura (per ogni settimana) 50 €
- ritardo del sopralluogo per attivazione scarico (per ogni settimana) 50 €
- ritardo su appuntamenti (per ogni ora) 25 €

Le richieste di rimborso devono essere indirizzate per iscritto alla Società allegando tutta la documentazione e le informazioni che possano essere utili a motivare la richiesta.

La Società si impegna a valutare la richiesta ed a informare l'Utente entro 30 giorni dalla richiesta. In caso di rimborso questo viene accreditato direttamente all'Utente.

Danni

La Sud Seveso Servizi S.p.A ha contratto idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi nell'esercizio dell'attività gestita.

Ricorsi

Le procedure dinanzi indicate non precludono né sostituiscono e non sospendono i ricorsi alle autorità preposte all'esercizio della giustizia amministrativa fiscale e civile.

Gli Utenti possono esercitare il diritto del ricorso alle seguenti autorità competenti nelle materie a loro assegnate:

Magistratura ordinaria - in materia di diritto civile, commerciale, ecc...

Magistratura amministrativa - in materia di diritto amministrativo (sulle autorizzazioni allo scarico, ecc...).

Foro competente delle anzidette magistrature sarà quello della Città di Como.

CONSULENZA E SUPPORTO TECNICO

La Sud Seveso Servizi S.p.A mette a disposizione degli Utenti la propria competenza al fine di indicare, ove i dati a disposizione lo consentano, le soluzioni tecniche finalizzate alla soluzione di problemi relativi ai servizi gestiti che si possano verificare presso la singola utenza.

In particolare la Sud Seveso Servizi S.p.A è in grado di offrire servizi a pagamento effettuati da propri tecnici adeguatamente formati e qualificati.