

# CARTA DEL SERVIZIO DI DEPURAZIONE



Rev.	data	Redatto	Verificato e Approvato	Note
0				

## Indice

1. Premessa .....	4
1.1 Descrizione del processo depurativo.....	7
1.2 IL SERVIZIO DEPURAZIONE ACQUE .....	8
1.3 TELECONTROLLO.....	9
2. Definizioni e Riferimenti normativi .....	10
3. Aspetti generali .....	14
4. Principi fondamentali .....	15
4.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	15
4.2 Continuità .....	15
4.3 Partecipazione .....	15
4.4 Cortesia.....	15
4.5 Efficacia ed efficienza .....	16
4.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....	16
4.7 Condizioni principali di fornitura .....	16
5. Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard.....	18
5.1 Accessibilità al servizio.....	18
5.2 Continuità del servizio .....	20
6. Informazione all'utenza.....	22
6.1 Informazioni.....	22
6.2 Accesso alle informazioni .....	22
6.3 Accesso agli atti .....	22
6.4 Caratteristiche qualitative dell'acqua depurata .....	22
7. La tutela.....	24

7.1 Controlli esterni .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
8. Validità della Carta del Servizio .....	25
9. Appendice.....	25

## 1. Premessa

La Società ARA Pusteria S.p.A. (di seguito Gestore) gestisce 5 impianti di depurazione e i collettori principali della Val Pusteria, per conto del Consorzio Acque di Scarico Pusteria che è proprietario degli stessi.

Le parti hanno stipulato un contratto di gestione per un periodo di 15 anni che ricomprende tutti i costi e le prestazioni, inclusi gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, la gestione delle infrastrutture.

Gli impianti sono sotto continuo presidio da parte del personale del Gestore per quanto attiene il servizio di pronto intervento, poiché l'afflusso delle acque reflue non può essere bloccato.

Nella Tabella 1 si riportano le caratteristiche tecniche dei 5 impianti gestiti da ARA Pusteria; mentre, di seguito, in termini generali, si riportano alcuni dati tecnici relativi a:

- dimensione operativa dell'attività di ARA Pusteria:
  - 34 collaboratori
  - 28 Comuni
  - 5 impianti di depurazione
  - 132 km di collettori principali
  - 2.168 km<sup>2</sup> di bacino idrografico
  - 13 milioni m<sup>3</sup> di acque reflue annue trattate
  - 25.000 tonnellate di fanghi trattati
- impianti gestiti da ARA Pusteria:
  - bacino idrografico: 2.168 km<sup>2</sup>;
  - lunghezza collettore principale: 131,94 km;
  - abitanti equivalenti: 300.000 EWbio;
  - acque reflue trattate: 13.090.000 m<sup>3</sup>/a;
  - quantità di fanghi prodotti: 10.630 tonnellate/a.

Denominazione impianto	Località	Bacino idrografico (km <sup>2</sup> )	Lunghezza collettore principale (km)
IDA TOBL	San Lorenzo di Sebato	1.176	78,32
IDA SAN CANDIDO-SESTO	San Candido	160	13,35
IDA WASSERFELD	Monguelfo	390	14,94
IDA SOMPUNT	Badia	109	5,6
IDA BASSA VAL PUSTERIA	Rio di Pusteria	333	19,73

**Tabella 1 -Caratteristiche tecniche impianti**

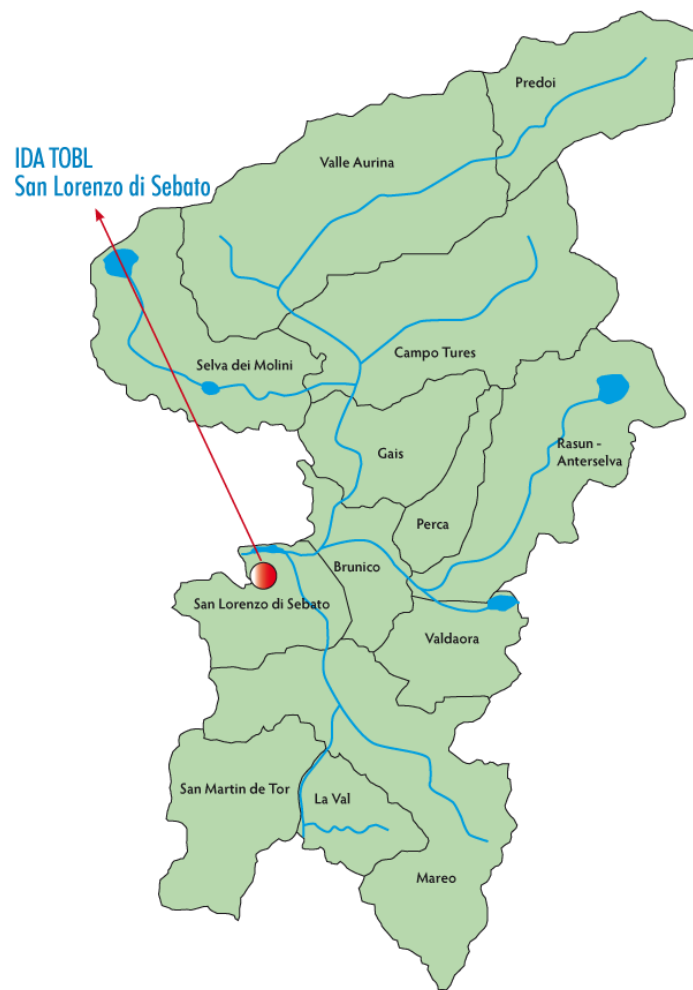


Figura 1 - IDA TOBL



Figura 2 - IDA SAN CANDIDO-SESTO



Figura 3 - IDA WASSERFELD

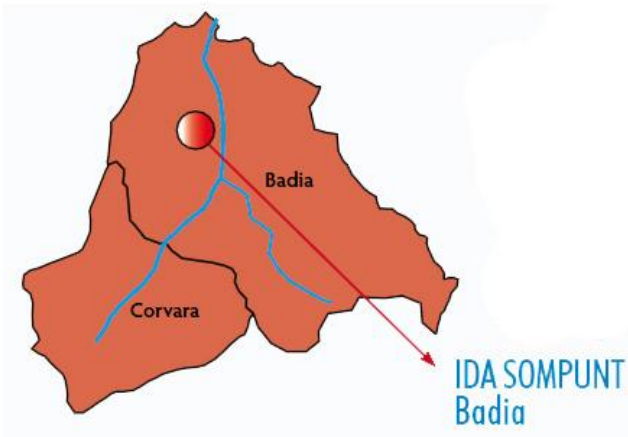


Figura 4 - IDA SOMPUNT



Figura 5 - IDA BASSA VAL PUSTERIA

## 1.1 Descrizione del processo depurativo

Trattasi di un impianto a fanghi attivi servito da deodorizzatori, dotato di un impianto di pre-trattamento rifiuti liquidi industriali e strutturato per un trattamento fanghi avanzato (ispessimento dinamico e statico, miscelazione, ulteriore incremento della concentrazione di secco mediante centrifughe e sanificatore).

La sequenza della linea acque è:

**Grigliatura** (grigliatura grossolana, coclee, grigliatura fine): ha la funzione di eliminare il materiale solido (stracci, plastica e altri oggetti galleggianti) con dimensioni superiori a 6 mm

**Dissabbiatura – disoleatura:** elimina le sabbie, gli oli ed eventuali materiali surnatanti

**Sedimentazione** (o decantazione) primaria: ha lo scopo di separare dalla fase liquida il materiale organico sedimentabile (fanghi primari).

**Denitrificazione - Ossidazione – Nitrificazione:** è la fase principale del processo depurativo che si basa sullo sviluppo controllato, in presenza di agitazione e aerazione costanti, di opportuni microrganismi (fanghi biologici o attivi) che utilizzano e demoliscono le sostanze organiche ed inquinanti residue dalla precedente fase.

**Sedimentazione** (o decantazione) finale: in questa fase viene separato, dall'acqua ormai depurata, il fango attivo, in modo da rinviare una parte di esso alla fase precedente e metterlo a contatto con nuovo liquame in arrivo

La linea fanghi prevede:

Ispessitore statico (per i fanghi primari) +ispessimento del fango biologico alla tavola piana

Digestore anaerobico per la degradazione della sostanza organica

Disidratazione coclea.a tamburo

**Sanificatore Ispessitore:** ha la funzione di eliminare ingenti quantitativi di acqua contenuta nei fanghi primari, attraverso un processo prevalentemente a carattere fisico.

**Addensatori:** utilizzano un procedimento analogo all'ispessimento ma dinamico, riguardante i fanghi attivi di supero, eccedenti la quota destinata al ricircolo nella fase biologica.

**Post-ispessitore:** vasca di carico dei fanghi ispessiti ed addensati per dare maggiore continuità all'alimentazione delle centrifughe.

**Filtrazione (disidratazione) meccanica** con coclea a tamburo: con questa operazione si diminuisce la presenza dell'acqua residua nel fango, al fine di renderlo trasportabile e collocabile (miscelazione con polielettrolita e compressione dinamica per effetto della forza centrifuga).



**Impianto di essiccamento (essiccatore a nastro):** Il fango disidratato viene trasportato tramite coclee nell'essiccatore, dove viene distribuito uniformemente su un nastro. L'aria calda, (ca. 140°C) la quale è riscaldata dal calore proveniente dall'impianto di termovalorizzazione, viene portata tramite ventilatori sul nastro di conseguenza l'acqua contenuta nel fango umido evapora.

**Termovalorizzazione fanghi:** Il trattamento avviene in un forno rotativo, nella 1. parte del forno avviene la pirolisi a temperature di ca. 200 – 300°C, il sin-gas prodotto arriva nel postcombustore. Nella 2. parte del forno viene bruciato il carbonio del prodotto ad una temperatura di ca. 400 – 600°C e rimane la cenere. Il sin-gas ed il fume vengono bruciati nel postcombustore a 850°C. Il gas combusto viene raffreddato tramite scambiatori di calore e passa dal trattamento aria a secco tipo filtro a maniche (120 calze). La misurazione continua delle emissioni garantisce un inquinamento minimale dell'ambiente tramite il camino.

## 1.2 Il servizio depurazione acque

L'efficienza della depurazione, insieme al convogliamento di tutti gli scarichi alla fognatura, è fondamentale per il corpo idrico ricettore. Enti di controllo e organismi di accreditamento tutelano la qualità delle acque attraverso:

- campionamenti degli scarichi depurati
- campionamenti delle acque
- sanzionamento degli scarichi abusivi legalmente perseguibili.

L'obiettivo è la qualità delle acque, che riveste un'importanza fondamentale per le parti interessate. Qualità che ha un'implicazione economica decisiva per il territorio servito in termini di qualità dell'ambiente, qualità della vita, veicolo di promozione turistica, valore aggiunto per gli immobili e le attività commerciali.

### 1.2.1 Linea acque efficienza depurativa

Le prestazioni ambientali e la reale efficacia della depurazione sono misurabili. Nel seguito si riportano i valori medi (convalidati) delle misure dei parametri principali per la misura della qualità delle acque, in ingresso ed in uscita dall'impianto principale di Tobl. Riferimento normativo legge della Provincia Autonoma di Bolzano Nr. 8 del 18.06.2002. Parametri: vedasi [PDF allegati](#).

### 1.2.2 Linee di adduzione

La lunghezza complessiva dei collettori di adduzione agli impianti è di circa 131,45 km.

### 1.2.3 Gestione degli odori

L'aria esausta proveniente dall'impianto di essiccamento (15.000 m<sup>3</sup>/h) viene trattata biologicamente. L'aria entra in un condensatore a spruzzo, viene trattata e raffreddata con acqua trattata biologicamente e viene immessa nel biofiltro che ha una superficie di 320 m<sup>2</sup>.

Nel biofiltro viene inoltre trattata biologicamente l'aria proveniente dagli postispessitori (13.000 m<sup>3</sup>/h). Analisi periodiche di istituti esterni garantiscono, che le emissioni nell'ambiente siano minime

### **1.3 Telecontrollo**

Il controllo dell'intero complesso delle opere (stazioni di sollevamento, linea acque, linea fanghi, deodorizzatori) viene eseguito da una serie di microcalcolatori periferici, comunicanti, tramite ponte radio e linee telefoniche, con una unità centrale di supervisione ubicata nella sala controllo degli impianti consortili..

## 2. Definizioni e Riferimenti normativi

**Acque di scarico** sono tutte le acque reflue provenienti da uno scarico;

**Allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

**Appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

**Ambito Territoriale Ottimale (ATO)** rappresenta la porzione di territorio, delimitata in base alla legge regionale n. 5 del 27.03.1998, nella quale viene riorganizzata la gestione del Servizio Idrico Integrato;

**Atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

**Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481. L'Autorità ha il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. Con il decreto n. 201/11, convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede che *con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481;*

**Carta dei servizi** è il presente documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII;

**Dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai Gestori all'Autorità;

**Depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

**Fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

**Fognatura mista** è la rete fognaria adibita a raccogliere, nella medesima canalizzazione, le acque meteoriche e le acque reflue;

**Fognatura separata** è la rete fognaria costituita da due condotte, una che canalizza le sole acque meteoriche e può essere dotata di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia (fognatura acque bianche), l'altra che canalizza le altre acque reflue unitamente alle eventuali acque di prima pioggia (fognatura acque nere);

**Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia. Nella presente Carta dei Servizi il Gestore è ARA Pusteria S.p.A. e svolge le sole attività di depurazione e fognatura;

**Giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**Giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**Impianto di pretrattamento** è l'impianto atto a ricondurre lo scarico nei limiti quali-quantitativi richiesti per l'immissione nella rete fognaria, tramite processi meccanici, fisici, chimici e biologici, quali ad esempio i separatori di grassi conformi alla norma tecnica UNI EN 1825, gli impianti di separazione per liquidi leggeri (ad esempio olio minerale e benzina) conformi alla norma tecnica UNI EN 858, gli impianti di neutralizzazione e simili;

**Indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;

**Livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;

**Operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

**Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;

**Punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;

**Scarico** fa riferimento a qualsiasi immissione diretta tramite condotta di acque reflue domestiche, industriali o urbane, effettuata nelle acque superficiali e sotterranee, sul suolo, nel sottosuolo, in rete fognaria e in impianti di depurazione di acque reflue urbane; sono escluse dalla nozione di scarico le immissioni delle acque di cui agli articoli 42, 44, 46 e 49 della legge provinciale 18 giugno 2002, n. 8, di seguito denominata legge provinciale;

**Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti

da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

**Richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

**Servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

**Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

**Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

**Titolare dell'allacciamento** è il titolare dell'insediamento o dell'attività che genera lo scarico (il proprietario dell'immobile nel caso di scarico singolo, l'amministratore di condominio, il titolare dell'attività nel caso di scarico di acque reflue industriali, ecc);

**Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

---

**Deliberazione Giunta Provinciale 16 marzo 2009, n° 780** è il Regolamento tipo di fognatura e depurazione di cui all'art. 4 della legge provinciale 18 giugno 2002, n.8 recante "Disposizione sulle acque", della Provincia autonoma di Bolzano;

**Direttiva 1994** è la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente i *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;

**Direttiva 1999** è la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999, concernente lo *Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*

**Legge 5 gennaio 1994, n. 36** è legge recante "Disposizioni in materia di risorse idriche";

**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

Legge provinciale 18 giugno 2002, n. 8 **"Disposizioni sulle acque"**

Legge provinciale 11 giugno 1975, n. 29 "Norme per la tutela dei bacini d'acqua"

Decreto del Presidente della Provincia 21 gennaio 2008, n. 6 **"Regolamento di esecuzione alla legge provinciale del 18 giugno 2002, n. 8 recante «Disposizioni sulle acque»** in materia di tutela delle acque."

Deliberazione della Giunta Provinciale 8 giugno 2009, Nr. 1453 **"Caratterizzazione, ovvero tipizzazione e individuazione, dei corpi idrici superficiali e identificazione dei siti di riferimento nella Provincia Autonoma di Bolzano"**.

Deliberazione della Giunta Provinciale 4 giugno 2012, Nr. 819 **"Sistemi di smaltimento individuali semplificati delle acque di scarico e dei rifiuti in zone difficilmente accessibili"** (con modifica del 25/06/2012 Nr. 947).

Circolare n. 3/08 dell'Ufficio tutela acque **"Disciplina degli scarichi di acque reflue domestiche e dello smaltimento dei fanghi dei sistemi di smaltimento individuali, in attuazione della L.P. 8/2002"** – Decreto del Presidente della Provincia 21 gennaio 2008, n. 6.

Variazioni alla circolare n. 3/08 dell'Ufficio tutela acque "Disciplina degli scarichi di acque reflue domestiche e dello smaltimento dei fanghi dei sistemi di smaltimento individuali, in attuazione della L.P. 8/2002" – Decreto del Presidente della Provincia 21 gennaio 2008, n. 6.

Circolare dell'Ufficio tutela acque **"Conferimento presso impianti di depurazione di acque reflue urbane di rifiuti per il trattamento e smaltimento ai sensi della legge provinciale n. 8 del 18 giugno 2002 e della legge provinciale n. 4 del 26 maggio 2006"**.

### 3. Aspetti generali

La Carta del Servizio nel settore idrico è un obbligo di legge ma anche uno strumento per il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito e del rapporto tra Utenti e fornitori del servizio. In particolare:

- fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, generali e specifici, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Appendice 0, l'Utente ha diritto a un indennizzo automatico;
- rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e Utenti: i Cittadini-Utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

La presente Carta dei Servizi è redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 *Principi sulla erogazione dei servizi pubblici* e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 *Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*.

Altresì, tale documento fa riferimento al solo servizio di depurazione e definisce gli impegni che ARA Pusteria assume nei confronti del Cittadino-Utente e degli interessati con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto in essere.

La Carta dei servizi:

- assicura la partecipazione dei Cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore;
- fornisce modalità per le segnalazioni da parte dei Cittadini e le successive risposte da parte del Gestore;
- prevede le modalità per rendere disponibile all'Utente la Carta anche su esplicita richiesta dell'Utente.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione delle parti interessate presso gli uffici ed il sito internet del [Gestore](#) e può essere richiesta, in qualunque momento, per iscritto o telefonicamente.

## 4. Principi fondamentali

Il Gestore basa il proprio rapporto le parti interessate sui principi generali di seguito descritti e previsti dal DPCM 29 aprile 1999.

### 4.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Gestore ha improntato l'erogazione del proprio Servizio su criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna:

- nel non attuare nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica;
- nel prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli;
- nell'agire nei confronti del Cittadino-Utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

### 4.2 Continuità

Il Gestore si impegna nel garantire l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare, evitando eventuali disservizi o la riduzione della durata del servizio stesso. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni legate a, eventi di forza maggiore, guasti e manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

Il Gestore si impegna a garantire, se possibile, una tempestiva e ampia informazione ai Cittadini indicando le informazioni essenziali (inizio interruzione, durata interruzione, causa della sospensione del servizio).

### 4.3 Partecipazione

L'Utente ha il diritto di richiedere e ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano o che riguardano i servizi forniti. Altresì, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami all'ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'Utente da parte del Gestore.

Per quanto attiene la relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce:

- l'identificabilità del personale;
- l'individuazione dei responsabili delle strutture;
- la massima attenzione e semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti.

Periodicamente vengono svolte visite guidate all'impianto e stage formativi per attività di laboratorio ed elementi di gestione degli impianti di depurazione. Naturalmente il Consorzio ha frequenti contatti con una pluralità di Enti di riferimento pubblici e privati, per esempio in occasione di qualunque modifica agli impianti o al contesto in cui gli impianti sono dislocati.

### 4.4 Cortesia

Il Gestore si impegna a improntare il rapporto con nei confronti delle parti interessate a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Inoltre, il Gestore garantisce l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con parti terze.



## 4.5 Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Le azioni attuate per raggiungere gli obiettivi prefissati sono improntate a criteri di economicità e finalizzate ad assicurare il massimo contenimento dei costi. Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo accrescimento del livello di efficienza e di efficacia del servizio erogato, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e nel rispetto dei principi della Politica ambientale. Gli strumenti per il miglioramento delle prestazioni ambientali del Gestore sono indicati nei documenti del Sistema di Gestione Ambientale, oggetto di certificazione e comprendono:

- la valutazione degli aspetti ambientali connessi all'attività (soprattutto scarichi idrici con riferimento a qualità e continuità della depurazione, ma anche odori, produzione di rifiuti, consumi energetici, rumore..),
- la definizione di obiettivi e traguardi ambientali, procedure, controlli (documentati, obiettivi, sistematici e periodici) interni ed esterni,
- attività di formazione per il personale,
- registrazione delle prestazioni ambientali (soprattutto un gran numero di analisi chimiche sui reflui),
- preparazione alle emergenze.

## 4.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti diretti con le parti interessate.

## 4.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono quelle stabilite all'interno del Regolamento tipo di fognatura e depurazione di cui all'art. 4 della legge provinciale 18 giugno 2002, n. 8 recante «Disposizioni sulle acque» (rif. Bollettino Ufficiale n. 22/I-II del 26.5.2009 - Amtsblatt Nr. 22/I-II vom 26.5.2009).

Nell'insieme delle sue attività ARA Pusteria si impegna quindi a:

- promuovere il rispetto e la tutela di tutte le risorse naturali.
- svolgere tutte le attività, prevenendo ogni forma di inquinamento e in assoluto rispetto della legislazione ambientale di riferimento, nonché di tutte le altre regolamentazioni ambientali sottoscritte dall'azienda.
- stabilire obiettivi e traguardi di miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali nel rispetto delle esigenze delle parti interessate.
- migliorare la formazione e la cultura ambientale di tutto il personale.
- intraprendere le disposizioni necessarie per far sì che la protezione ambientale costituisca parte integrante della nostra cultura comune.
- promuovere la protezione ambientale tramite formazione, comunicazione e condizioni di lavoro che corrispondano agli obiettivi dell'azienda in termini di ambiente.
- informare adeguatamente i comuni e tutte le altre parti interessate circa la politica, gli obiettivi e traguardi di miglioramento, nonché le prestazioni ambientali dell'azienda.

- svolgere la depurazione e le attività complementari in conformità alla protezione ambientale, promuovendo un'efficace politica della prevenzione e della protezione che si traducano in un incremento della produttività ed in un risparmio dei costi.
- intraprendere tutte le attività necessarie per il mantenimento della qualità e della continuità della depurazione.
- realizzare la depurazione dei reflui o rifiuti liquidi dell'ambito territoriale che l'impianto è in grado di servire, salvaguardando la compatibilità con la qualità della portata in uscita.

## 5. Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard

Per fattore di qualità si intende quell'aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente.

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni AEEGSI, e ai quali il Gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli Utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del Gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

Il Gestore per raggiungere elevati di livelli di qualità tiene conto dei seguenti fattori:

- accessibilità al servizio;
- continuità e regolarità del servizio;
- tempestività degli interventi;
- semplificazioni delle procedure;
- informazioni all'Utente.

### 5.1 Accessibilità al servizio

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti la possibilità di:

- richiedere informazioni e pareri tecnici;
- inoltrare segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.

Gli orari che vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, pubblicati sul sito Internet aziendale, sono i seguenti:

- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 7:30 – 12:00 e 13:00-16:30 nei giorni lavorativi;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 12:00 il sabato.

Sul sito internet del [Gestore](#) sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni, form di contatto e altro ancora.

#### 5.1.1 Svolgimento di pratiche – Servizio informazioni

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente e/o per corrispondenza le seguenti richieste:

- Richiesta parere per rilascio autorizzazione allo scarico;
- Richiesta informazioni per lo svuotamento delle fosse biologiche;

Gli strumenti di comunicazione messi a disposizione sono:

- il numero 0474/479601;
- l'indirizzo mail [info@arapustertal.it](mailto:info@arapustertal.it) o il numero di fax (0474/479641) se utilizzato l'apposito formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale;

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di informazioni, richieste di pareri, richieste di appuntamenti.

### 5.1.2 Facilitazioni per Utenti particolari

Il Gestore mette a disposizione di alcune categorie di Utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato. Tra questi:

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, etc.);

### 5.1.3 Rispetto degli appuntamenti

Il Gestore, ove necessario per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'Utente o un suo delegato. In questo caso l'Utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'appuntamento concordato con il Gestore in una fascia oraria massima di 8 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16.

**FASCIA PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI = 3 ORE**

### 5.1.4 Risposta alle richieste scritte dagli Utenti

- L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione messi a disposizione sono i seguenti:
  - postale – Floronzo/Tobel 54 39030 San Lorenzo di Sebato (BZ);
  - Fax 0474/479641;
  - PEC [arapustertal@pec.brennercom.net](mailto:arapustertal@pec.brennercom.net);
  - sito Internet aziendale.
- Il Gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo aziendale e/o di ricezione per le mail). Nel caso in cui la richiesta richieda accertamenti e istruttorie di natura tecnica e strutturale, il Gestore si impegna a rispondere per iscritto entro:

**TEMPO MASSIMO = 30 GG LAVORATIVI**

### 5.1.5 Risposta ai reclami scritti

Il reclamo è la forma attraverso la quale gli Utenti manifestano insoddisfazione; per una trattazione più prevista si rimanda alla definizione di *Reclamo scritto* presente al par. 2.

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente.

L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore, disponibile sul sito internet, oppure fornendo almeno i seguenti dati:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (depurazione);
- motivo del reclamo.
- Il reclamo può essere inoltrato nelle seguenti modalità:
  - colloquio con il personale degli sportelli;
  - comunicazione scritta a mezzo posta (via Floronzo/tobel 54) o fax (numero 0474/479641);
  - posta elettronica ordinaria ([info@arapustertal.it](mailto:info@arapustertal.it));

- posta elettronica certificata ([arapustertal@pec.brennercom.net](mailto:arapustertal@pec.brennercom.net));
- formulario di contatto presente sul sito internet aziendale (Da personalizzare a cura di ARA Pusteria.).

## 5.2 Continuità del servizio

### 5.2.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore pone la massima attenzione nel garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate. Infatti, come già anticipato al par. 1, gli impianti sono presidiati in modo continuo da parte del personale del Gestore con riferimento al servizio di pronto intervento.

L'organizzazione del lavoro è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione del servizio nel caso di interventi di manutenzione programmata o accidentale. Il sistema di telecontrollo consente di dialogare con la rete esistente ed impartire comandi da un unico centro di controllo; consente altresì di ricevere tutte le informazioni significative per intervenire tempestivamente, in caso di anomalie o di rotture, con manovre a distanza e con squadre attive 24 ore su 24 per tutto l'anno.

Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il Gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

### 5.2.2 Pronto intervento

Per far fronte in modo tempestivo a possibili casi di disservizio, è disponibile, al di fuori delle fasce orarie lavorative, il Servizio di Reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. Alla segnalazione di situazioni di pericolo, l'attivazione dei competenti settori aziendali avviene in modo tempestivo e la zona interessata viene raggiunta, entro il più breve tempo possibile, compatibilmente con la distanza ed in normali condizioni atmosferiche e di traffico.

Il Gestore mette a disposizione il numero di pronto intervento **800568110** (gratuito da rete fissa e mobile), attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, per chiamate e segnalazioni relative a casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

**TEMPO DI RISPOSTA = 120 SECONDI (PER IL 90% DELLE PRESTAZIONI)**

### 5.2.3 Situazioni di pericolo o rischio di danni

Rientrano in tali casistiche:

- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti

**TEMPO MASSIMO PER PRIMO INTERVENTO = ENTRO LE 24 ORE (CALCOLATE A PARTIRE DALL'INIZIO DELLA CONVERSAZIONE TELEFONICA CON L'OPERATORE DI PRIMO INTERVENTO FINO ALL'ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA)**

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore si impegna a fornire telefonicamente le opportune indicazioni.

## 6. Informazione all'utenza

### 6.1 Informazioni

Il Gestore fornisce informazioni chiare e complete sull'erogazione dei servizi per favorire la partecipazione e la trasparenza. Si impegna quindi a mettere a disposizione di tutti gli Utenti quanto segue:

- copia della vigente Carta dei Servizi;
- copia dei vigenti Regolamenti di riferimento e delle disposizioni dell'Autorità;
- supporto e consulenza riguardo agli aspetti commerciali del servizio;
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'Utente;
- procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici;
- servizi informativi relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;
- servizi chiari e comprensibili con riferimento a tutto ciò che viene segnalato;
- informazioni circa l'andamento del servizio di depurazione (informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti di scarico, etc.);
- informazioni sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati (messa a disposizione solo su specifica richiesta dell'Utente);
- informazioni circa i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti.

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli Utenti, il Gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

### 6.2 Accesso alle informazioni

Per garantire all'Utente una costante informativa sulle prestazioni dei servizi e sulle procedure e iniziative aziendali, le informazioni di cui al paragrafo precedente sono messe a disposizione dell'Utente stesso. Il Gestore utilizza diversi canali di diffusione informativa:

- sito internet (<http://www.arapustertal.it/it/home>);
- riviste, brochure e opuscoli informativi;
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali;
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, di regolamenti o della stessa Carta;
- campagne d'informazione speciali.

### 6.3 Accesso agli atti

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore che lo riguardano.

Il diritto all'accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241. In particolare l'Utente ha il diritto di esaminare documenti e atti che lo riguardino, di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

### 6.4 Caratteristiche qualitative dell'acqua depurata

Il Gestore assicura che l'acqua in uscita dall'impianto abbia dei parametri di qualità che rispettano ampiamente i limiti previsti dalla legge.

Tali limiti sono mantenuti anche nel caso che pervengano all'impianto scarichi fognari di origine industriale che non rientrino nei valori stabiliti per gli scarichi in fognatura. Gli Utenti, titolari di insediamenti produttivi che danno origine a questi tipi di scarichi, stipulano con il Gestore particolari Convenzioni di Utenza e devono rispettare i limiti in deroga previsti (pena sanzioni).

Anche il trattamento di depurazione è costantemente oggetto di controllo e analisi:  
da parte del laboratorio interno,  
da parte di laboratori esterni, quale l'ufficio provinciale tutela acque.



## 7. La tutela

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi o delle prescrizioni fissate nella presente Carta dei Servizi, tramite i seguenti mezzi:

- in forma scritta presso gli Sportelli;
- telefonando al numero 0474/479601.
- Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo all'Ufficio Clienti.

## 8. Validità della Carta del Servizio

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con delibera del Consiglio di amministrazione Nr. 8/2016 del 27/12/2016 Punto 9.1.

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra Gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei Cittadini-Utenti e delle parti interessate, utilizzando i canali informativi indicati al par. 6.2.

Appendice

Tabella 1 – Standard specifici e indennizzi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	8 ore	-	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	-

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
------------	--	------------------------------

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata di pronto intervento	24 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo della chiamata.	90% delle singole prestazioni