

# *Valbe Servizi S.p.A.*

*Via Caravaggio, n°42 – Mariano Comense*

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Servizio Idrico Integrato**  
**SEGMENTO COLLETTAMENTO E DEPURAZIONE**

DATA PRIMA EMISSIONE 06/05/2005	INDICE REVISIONE: 1	DATA AGGIORNAMENTO 17/07/2012
------------------------------------	---------------------	----------------------------------



## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
1.2 VALIDITÀ DELLA CARTA E DEGLI STANDARD .....	4
<b>2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE.....</b>	<b>5</b>
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>6</b>
3.1 EGUALIANZA ED IMPARZIALITA' DEL TRATTAMENTO.....	6
3.2 CONTINUITÀ.....	6
3.3 PARTECIPAZIONE.....	6
3.4 CORTESIA .....	6
3.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	7
3.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI.....	7
3.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA .....	7
3.8 SOSTENIBILITÀ .....	7
<b>4. SERVIZI FORNITI E STRUTTURA .....</b>	<b>7</b>
4.1 SERVIZI DI COMPETENZA.....	8
4.2 IMPIANTI.....	9
<b>5. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>9</b>
5.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (ALLEGATO 1 - SCHEDA 1) .....	10
5.1.1. Allaccio e scarico alla pubblica fognatura e/o in collettore intercomunale .....	10
5.1.2. Spese di allaccio ed istruttoria della pratica.....	10
5.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO (ALLEGATO 1 - SCHEDA 2) .....	11
5.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli .....	11
5.2.2. Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza .....	11
5.2.3. Forme e modalità di pagamento .....	11
5.2.4. Facilitazione per Utenti particolari.....	12
5.2.5. Rispetto degli appuntamenti concordati.....	12
5.2.6. Risposta alle richieste scritte dagli Utenti .....	12
5.2.7. Risposta ai reclami scritti .....	12
5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (ALLEGATO 1 - SCHEDA 3).....	12
5.3.1. Tariffazione industriale .....	13
5.3.2. Fatturazione .....	17
5.3.3. Rettifiche di fatturazione.....	17
5.3.4. Morosità.....	17
5.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ( ALLEGATO 1 - SCHEDA 4) .....	18
5.4.1. Interventi e/o sospensioni programmate.....	18
5.4.2. Pronto intervento .....	18
<b>6. RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE .....</b>	<b>19</b>
6.1 INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....	19
6.2 LA GESTIONE DEI RECLAMI E/O DELLE SEGNALAZIONI .....	19
6.3 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	20
6.4 RIMBORSI.....	20
6.5 RICORSI.....	21
<b>7. ALLEGATO 1 - STANDARD .....</b>	<b>22</b>



## CARTA DEI SERVIZI

### 1. PREMESSA

In attesa della realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi del D. Lgs. 152/06 e s.m.i., Valbe Servizi S.p.A. ha predisposto la presente Carta dei Servizi con riferimento al segmento di collettamento e depurazione delle acque reflue, in qualità di gestore dei servizi inerenti.

La presente Carta dei Servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e Valbe Servizi S.p.A.

La Carta dei Servizi fissa i principi, i criteri e le caratteristiche dei servizi erogati da Valbe Servizi S.p.A., sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza, fornisce indicatori (standard) di qualità del servizio (raggruppati fra indicatori generali e specifici) valutabili da ciascun singolo Utente in un'ottica di massima visibilità e trasparenza.

Gli indicatori (standard) 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 dei Servizi assicura la partecipazione dei cittadini e precisa le modalità per le segnalazioni da parte degli utenti e per le relative risposte da parte di Valbe Servizi S.p.A.

In caso di revisione dei principi o degli standard enunciati, Valbe Servizi S.p.A. provvederà ad aggiornare la Carta dei Servizi e a darne la dovuta informazione e diffusione.

Valbe Servizi S.p.A. con l'adozione della presente Carta dei Servizi, si impegna ad operare per il miglioramento continuo dei servizi ed a mettere in atto tutte le soluzioni tecnologiche, gestionali ed organizzative che possano favorire un sempre più soddisfacente, chiaro e corretto rapporto con l'Utente.

#### 1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- 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); 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” (modificata in base al Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996: “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Decreto del Presidente del Consiglio di Ministri 29 aprile 1999: “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- Deliberazione del Consiglio Regionale n. VII/402 del 15 gennaio 2002 – Piano Regionale di risanamento delle acque settori funzionali pubblici servizi acquedotto, fognatura, collettamento e depurazione;
- Regolamento Regionale 24 marzo 2006 n° 3: “Disciplina e regime autorizzatorio degli scarichi di acque reflue domestiche e di reti fognarie in attuazione dell’articolo 52, comma 1, lettera a) della legge regionale 12 dicembre 2003, n. 26;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152: “Norme in materia ambientale”;
- Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184: “Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi”;
- Deliberazione della Giunta Regionale 1 ottobre 2008, n. 8/8129: “ Schema tipo Carta dei Servizi del servizio idrico integrato”;
- Legge del 18 giugno 2009, n. 69 (art. 30): “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;
- “Regolamento per i servizi di fognatura, collettamento e depurazione delle acque reflue urbane, approvato dal C.d.A. di Valbe Servizi nella seduta del 28/02/2007;
- Contratto di Servizio e lo statuto di Valbe Servizi S.p.A.;
- “Convenzioni tra gli Enti e/o i Comuni gestori del servizio di acquedotto e la Valbe Servizi S.p.A. per la regolamentazione delle fatturazioni incrociate, dei trasferimenti degli incassi e del riparto delle spese di riscossione del servizio di depurazione”.

## **1.2 VALIDITÀ DELLA CARTA E DEGLI STANDARD**

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Valbe Servizi S.p.A. nella seduta del 17/07/2012, sostituisce ed annulla il precedente testo approvato il 06/05/2005 ed ha validità fino all’emissione di una successiva revisione.

Come Utenti del servizio sono da intendersi:



Valbe Servizi s.p.a.

## CARTA DEI SERVIZI

- i Comuni Soci, titolari degli scarichi delle acque reflue urbane afferenti agli impianti di depurazione;
- i titolari degli scarichi degli insediamenti industriali con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura o nella rete intercomunale di Valbe Servizi S.p.A.;
- i privati allacciati direttamente ai collettori di Valbe Servizi S.p.A..

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 dei Servizi potrà essere soggetta a revisioni periodiche.

Per quel che concerne i rapporti con i Comuni che hanno affidato a Valbe Servizi la gestione del servizio di collettamento e depurazione, si rimanda, per quanto non espressamente dichiarato, alle Condizioni dei Contratti di Servizio, alle relative "Convenzioni" ed al "Regolamento" vigente.

La Carta dei Servizi può essere richiesta gratuitamente a Valbe Servizi

- telefonando al n. 031752064;
- tramite e-mail all'indirizzo [info@valbeservizi.it](mailto:info@valbeservizi.it);
- scaricandola direttamente dal sito [www.valbeservizi.it](http://www.valbeservizi.it)

## 2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

Valbe Servizi S.p.A. è stata originariamente costituita in Consorzio di Enti Locali, con decreto del prefetto di Como n. 8475/IV, in data 17 luglio 1973. A seguito di successive variazioni, assume l'attuale denominazione e la forma giuridica di Società per Azioni, alla quale partecipano 21 Comuni, per una popolazione complessiva di circa 80.000 abitanti.

Il sistema depurativo intercomunale è costituito da due impianti di depurazione, ubicati a Mariano Comense ed a Nibionno. Ai due impianti sono convogliati gli scarichi delle fognature comunali mediante una rete di collettori che si sviluppa per circa 60 chilometri.

In particolare all'impianto di Mariano Comense vengono recapitate le fognature dei Comuni di Mariano Comense, Carugo, Arosio, Inverigo, Brenna, Cantù, Alzate Brianza, Orsenigo, Albese con Cassano, Montorfano e Albavilla.

All'impianto di Nibionno recapitano le fognature dei Comuni di Nibionno, Cassago Brianza, Bulciago, Barzago, Barzanò, Costa Masnaga, Cremella, Sirtori, Lurago D'Erba, Lambrugo ed Inverigo.



Valbe Servizi S.p.A. opera da aprile 2010 sulla base di un sistema di Gestione Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi forniti da Valbe Servizi S.p.A. sono gestiti nel rispetto dei seguenti principi generali:

#### **3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DEL TRATTAMENTO**

L'erogazione dei servizi si basa sui principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. E' garantito lo stesso trattamento, a parità di presupposti tecnici, di condizioni impiantistico – funzionali, nell'ambito di aree geografiche, di categorie e fasce di utenti omogenee.

#### **3.2 CONTINUITÀ**

Valbe Servizi S.p.A. opera per garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di disservizi preventivabili e di lunga durata, dovuti a guasti e/o manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti utilizzati, si impegna a limitare al minimo i tempi di fermo impianti, in modo da arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e limitare gli effetti sull'ambiente.

#### **3.3 PARTECIPAZIONE**

Ogni Utente singolo o associato può presentare reclami e richieste, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti sui servizi aziendali.

Nell'ambito del rapporto di relazione con l'Utente, Valbe Servizi S.p.A. garantisce l'identificabilità del personale e rende disponibile l'organigramma aziendale.

L'Utente, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, ha diritto d'accesso alle informazioni e agli atti che lo riguardano.

Valbe Servizi S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e a prevedere apposite procedure per la gestione del reclamo, ad assicurare una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e dei risultati ottenuti.

#### **3.4 CORTESIA**

Tutto il personale di Valbe 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.



### **3.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Valbe Servizi S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità del servizio, mediante l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, nel rispetto dei principi che salvaguardano l'ambiente.

### **3.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI**

In tutti i rapporti con gli Utenti Valbe Servizi S.p.A. pone la massima attenzione all'uso di un linguaggio che sia il più possibile chiaro, comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

### **3.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

Valbe Servizi S.p.A. si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta progettuale e di tecnologie che garantiscono la sicurezza e la tutela della salute, dell'ambiente e della comunità.

### **3.8 SOSTENIBILITÀ**

L'uso non controllato di una qualsiasi risorsa, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio – lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso.

Questo implica:

4. per Valbe Servizi S.p.A. l'impegno ad assicurare i migliori risultati del servizio di collettamento e depurazione;
5. per l'Utente l'impegno a minimizzare il volume di acqua utilizzato e i carichi inquinanti scaricati.

## **4. SERVIZI FORNITI E STRUTTURA**

Valbe Servizi S.p.A. è titolare della conduzione e gestione dei servizi di collettamento e depurazione intercomunale delle acque reflue urbane dei Comuni Soci.

Il sistema di collettamento è sviluppato su due bacini imbriferi: "Bacino della Valsorda" e "Bacino delle Bevere", che recapitano i reflui rispettivamente agli impianti di depurazione di Mariano Comense e di Nibionno.



Prima di immettere le acque reflue scaricate dagli insediamenti civili o industriali nei corpi d'acqua superficiali, è obbligatorio depurarle per eliminare gli inquinanti, la cui presenza condizionerebbe la vita della flora e della fauna.

A tal fine, gli impianti di depurazione gestiti da Valbe Servizi S.p.A. consentono di abbattere gli inquinanti presenti entro i limiti prescritti dalla normativa in materia.

Per garantire il normale funzionamento del processo depurativo ed il rispetto dei limiti ammessi per l'effluente depurato, si rendono necessari controlli analitici sui reflui in ingresso, in uscita e nei vari stadi intermedi degli impianti, sulle utenze industriali presenti nei bacini e sulla rete di collettamento intercomunale. Tali analisi vengono normalmente effettuate direttamente presso il laboratorio dell'impianto di Mariano Comense. I risultati analitici relativi ai due impianti sono riassunti ed elaborati in rapporti mensili ed archiviati in un registro storico. I risultati delle analisi, effettuate sugli scarichi industriali, raccolti anche ai fini tariffari, sono archiviati e messi a disposizione delle Autorità preposte ai controlli ambientali.

#### **4.1 SERVIZI DI COMPETENZA**

In sintesi le competenze di Valbe Servizi S.p.A. sono:

- costruzione, adeguamento e manutenzione dei collettori e degli impianti di depurazione;
- gestione tecnico-amministrativa del servizio di collettamento e depurazione, che comprende anche:
  - rilascio delle autorizzazioni all'allacciamento e scarico in collettore intercomunale delle pubbliche fognature;
  - rilascio delle autorizzazioni all'allacciamento diretto in collettore intercomunale di insediamenti privati con scarichi civili o industriali;
  - rilascio dei pareri per le autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura o nel collettore intercomunale dei reflui di tipo industriale;
  - verifica qualitativa e quantitativa degli scarichi industriali di ciascun Utente a fini tariffari, del rispetto dell'autorizzazione allo scarico e della salvaguardia dei processi di trattamento biologico degli impianti di depurazione;
  - calcolo, fatturazione e riscossione dei corrispettivi dovuti dalle Utenze con scarichi di tipo industriale;
  - fatturazione e riscossione dei corrispettivi dovuti per il trattamento dei reflui "civili" ai diversi Gestori del servizio di acquedotto.





## CARTA DEI SERVIZI

### 4.2 IMPIANTI

I depuratori intercomunali sono entrambi di tipo biologico a fanghi attivi. Le acque reflue sono sottoposte alle seguenti fasi:

- Trattamenti meccanici o primari: sollevamento, grigliatura, dissabbiatura/disoleatura, sedimentazione primaria;
- Trattamenti biologici: ossidazione e denitrificazione, sedimentazione secondaria;
- Trattamenti terziari: disinfezione.

Le acque depurate sono infine scaricate nel Torrente Terrò, per l'impianto di Mariano Comense, nel Fiume Lambro, per l'impianto di Nibionno.

I fanghi prodotti durante le precedenti fasi sono sottoposti a:

- Ispessimento;
- Digestione anaerobica;
- Disidratazione meccanica;

e conferiti ad impianti esterni per il trattamento e successivo recupero a favore dell'agricoltura.

## 5. 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.

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 DEI SERVIZI

### 5.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (ALLEGATO 1 - SCHEDA 1)

I tempi per l'effettuazione delle prestazioni riportate di seguito sono determinati senza considerare il periodo necessario all'ottenimento di autorizzazioni rilasciate da soggetti terzi, la realizzazione di opere edili o di ulteriori adempimenti di competenza dell'Utente.

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, Valbe Servizi S.p.A. comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

#### 5.1.1. Allaccio e scarico alla pubblica fognatura e/o in collettore intercomunale

Nel rispetto del "Regolamento", a Valbe Servizi S.p.A. spetta il rilascio di:

- autorizzazione all'allacciamento in collettore intercomunale di pubbliche fognature,
- autorizzazione all'allacciamento diretto in collettore intercomunale di reti di fognatura provenienti da insediamenti privati civili o industriali,
- parere vincolante per l'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura o in collettore intercomunale di reflui di tipo industriale.

Per la gestione ed il completamento delle pratiche contrattuali di competenza, sopra riportate, Valbe Servizi S.p.A. si impegna a rispettare i seguenti tempi:

- autorizzazione all'allacciamento al collettore intercomunale di pubbliche fognature: 30 giorni,
- autorizzazione all'allacciamento diretto nel collettore intercomunale di insediamenti privati civili o industriali: 60 giorni,
- parere per l'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura o in collettore intercomunale di reflui di tipo industriale: 45 giorni.

Il tempo standard decorre dalla data di ricevimento della pratica completa in ogni sua parte. L'eventuale richiesta di integrazioni interrompe il termine standard.

La richiesta di integrazione deve essere motivata e può essere formulata una sola volta.

Gli interessati possono reperire presso gli Uffici oppure scaricare direttamente dal sito internet aziendale ([www.valbeservizi.it](http://www.valbeservizi.it)) la modulistica per la richiesta delle autorizzazioni.

#### 5.1.2. Spese di allaccio ed istruttoria della pratica

Per il rilascio di:

- autorizzazione all'allacciamento diretto in collettore intercomunale di reti di fognatura provenienti da insediamenti civili;
- autorizzazione all'allacciamento diretto in collettore intercomunale di reti di fognatura provenienti da insediamenti industriali;



## CARTA DEI SERVIZI

- parere per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura o in collettore intercomunale di reflui di tipo industriale;
  - parere per il rinnovo dell'autorizzazione allo scarico
- sono dovute tariffe ed eventuali cauzioni definite periodicamente dal Consiglio di Amministrazione di Valbe Servizi S.p.A.

### 5.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO (ALLEGATO 1 - SCHEDA 2)

#### 5.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli Uffici di Valbe Servizi S.p.A. sono situati in Via Caravaggio n. 42 a Mariano Comense. L'Ufficio segreteria funge da sportello per richieste di informazioni e appuntamenti con i seguenti orari di apertura al pubblico:

da Lunedì a Venerdì  
dalle ore 9.00 alle ore 12.30  
dalle ore 13.30 alle ore 16.30

#### 5.2.2. Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza

Negli orari di apertura al pubblico degli Uffici, possono essere svolte, per via telefonica al numero 031752064, via fax al numero 0313551593, via posta elettronica ([info@valbeservizi.it](mailto:info@valbeservizi.it)) o per corrispondenza postale all'indirizzo - VALBE SERVIZI S.p.A., Via Caravaggio n. 42, 22066 – MARIANO COMENSE, le seguenti pratiche:

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

Per corrispondenza possono essere svolte le seguenti pratiche:

- richiesta autorizzazione all'allacciamento in collettore intercomunale di pubbliche fognature e trasmissione documentazione;
- richiesta autorizzazione all'allacciamento diretto in collettore intercomunale di reti di fognatura provenienti da insediamenti privati civili o industriali e trasmissione documentazione.

#### 5.2.3. Forme e modalità di pagamento

Il pagamento dei corrispettivi dovuti dagli Utenti avviene mediante bonifico bancario.



#### **5.2.4. 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, saranno garantite facilitazioni d'accesso ai servizi.

#### **5.2.5. Rispetto degli appuntamenti concordati**

Valbe Servizi S.p.A. 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 15 giorni a partire dal giorno della richiesta. Su richiesta esplicita dell'Utente tale periodo massimo può essere aumentato;
- l'orario è concordato all'interno degli orari di apertura al pubblico degli Uffici indicati al precedente punto 5.2.1.

#### **5.2.6. Risposta alle richieste scritte dagli Utenti**

Valbe Servizi S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto alle richieste di informazioni pervenute, entro un termine massimo di 20 giorni in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria.

Per il calcolo del tempo di risposta, è assunta come riferimento la data di arrivo della richiesta dell'Utente al protocollo aziendale.

#### **5.2.7. Risposta ai reclami scritti**

Per facilitare gli Utenti è stato predisposto un modulo "reclami" che è reperibile presso l'Ufficio Tecnico di Valbe Servizi S.p.A. e sul sito internet [www.valbeservizi.it](http://www.valbeservizi.it). L'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le sue proposte, segnalazione e/o reclami anche su carta semplice.

L'Utente ha comunque sempre diritto a un riscontro scritto e, a fronte di ogni reclamo, Valbe Servizi S.p.A. si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo al protocollo aziendale, indicando 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.

### **5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (ALLEGATO 1 - SCHEDA 3)**

Ai sensi dell'articolo 128 del D. Lgs. 152/06 e dell'articolo 41 del "Regolamento per i servizi di fognatura, collettamento e depurazione delle acque reflue urbane", Valbe Servizi S.p.A. è incaricata dei controlli e della caratterizzazione degli scarichi di tipo industriale.

I controlli sono finalizzati:



- all'emissione dell'autorizzazione all'allacciamento al collettore intercomunale o all'emissione del parere per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura/collettore intercomunale per gli insediamenti con scarichi di tipo industriale;
- ad accertare la qualità delle acque reflue di tipo industriale ai fini tariffari;
- a verificare il rispetto delle prescrizioni contenute nel provvedimento di autorizzazione.

### **5.3.1. Tariffazione industriale**

Sino alla introduzione della tariffa unica d'Ambito, le tariffe dovute dalle singole Utenze, per il servizio di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico delle acque reflue industriali, sono elaborate con riferimento alla formula ed alle norme indicate nell'Allegato "A" alla L.R. n. 25 del 30 maggio 1991.

Per quanto sopra specificato, la tariffa sarà elaborata in riferimento alle caratteristiche qualitative e quantitative degli scarichi, determinate secondo i seguenti parametri:

- **Volume di scarico:**

E' il volume dei reflui scaricati espresso in metri cubi e riferito ad un determinato periodo (solitamente un anno), misurato e/o valutato a seconda dei casi nei seguenti modi.

- Per le Utenze che hanno installato un misuratore di portata (elettromagnetico) sullo scarico finale, il volume è misurato direttamente mediante i dati di lettura periodica del misuratore stesso (in questo caso alla Ditta viene consegnato un registro su cui annotare con cadenza settimanale o mensile il volume scaricato e le ore di funzionamento del misuratore).
- Per le Utenze che non hanno installato un misuratore di portata (elettromagnetico) sullo scarico finale, il volume viene valutato indirettamente, mediante una o più delle seguenti modalità:
  - o Rilevamento dei volumi di approvvigionamento dell'acqua prelevata da acquedotto e/o da pozzo (mediante rilevazioni e/o registrazioni periodiche dei dati),
  - o Calcolo dei volumi delle acque meteoriche scaricate effettuato sulla base dell'estensione della superficie scolante impermeabile e della piovosità media annua, per quelle Ditte soggette al R.R. n. 4/2006,
  - o Calcolo dei volumi scaricati tenendo conto delle misure di contatori intermedi al ciclo di produzione, per quelle Ditte che hanno necessità particolari (dispersioni ingenti di acqua per umidificazione dei locali, evaporazioni nelle lavorazioni, ecc...).



Nel caso di temporanea mancata acquisizione dei dati sopra indicati, il calcolo dei volumi scaricati viene eseguito in base alla media dei volumi di scarico effettuata su dati storici significativi.

- **Parametri qualitativi:**

Sono i dati risultanti dalle analisi eseguite sui campioni di scarico prelevati da Valbe Servizi S.p.A. presso l'insediamento o dichiarati dall'Utente nell'autodenuncia, in base alle proprie analisi. Per quanto previsto dalla formula attualmente utilizzata e salvo ulteriori diverse determinazioni dell'Autorità d'Ambito, ai fini tariffari vengono tenuti in considerazione i seguenti parametri:

- **COD:** domanda chimica di ossigeno
- **COD<sub>1h</sub>:** domanda chimica di ossigeno dopo un'ora di sedimentazione a pH 7
- **BOD<sub>5</sub>:** domanda biologica di ossigeno
- **SST:** solidi sospesi totali dopo un'ora di sedimentazione a pH 7.

Al fine di assicurare la funzionalità dei propri impianti di depurazione e verificare le caratteristiche qualitative del singolo scarico rispetto ai limiti ammessi ed alle prescrizioni dell'autorizzazione, possono essere effettuati ulteriori determinazioni analitiche, scelte in funzione della tipologia dell'Utente, ad insindacabile giudizio di Valbe Servizi S.p.A.

Il numero minimo di controlli previsti, in funzione del volume autorizzato è normalmente il seguente:

<b>VOLUME AUTORIZZATO (m<sup>3</sup>/anno)</b>	<b>CONTROLLI /ANNO</b>
fino a <b>5.000</b> e per le Ditte che scaricano le acque meteoriche di prima pioggia	<b>1</b> prelievo/anno
da <b>5.001</b> a <b>10.000</b>	<b>2</b> prelievi/anno
da <b>10.001</b> a <b>50.000</b>	<b>3</b> prelievi/anno
oltre 50.000	<b>6</b> prelievi/anno

Valbe Servizi S.p.A. si riserva comunque la facoltà di stabilire un numero superiore di controlli, in funzione della frequenza dello scarico (continuo, discontinuo), del ciclo produttivo che genera lo scarico e della classe di appartenenza dell'utenza industriale.

- **Tipologia dei campionamenti:**

I campionamenti possono essere di due tipi:



## CARTA DEI SERVIZI

- Campionamento istantaneo: un singolo campione è prelevato in un'unica soluzione in un punto determinato ed in un tempo molto breve,
- Campionamento medio composito: viene effettuato mescolando un numero di campioni istantanei prelevati ad opportuni intervalli di tempo, in modo proporzionale o non alla portata, anche a mezzo di campionatori automatici.

- **Concentrazioni medie annuali per ogni parametro:**

Sono le medie delle concentrazioni dei parametri analizzati nel periodo di riferimento.

Nel caso in cui durante il periodo di riferimento siano state effettuate almeno 3 analisi, la media sarà effettuata utilizzando i dati analitici di Valbe Servizi S.p.A.

Nel caso in cui durante il periodo di riferimento siano state effettuate meno di 3 analisi, la media sarà effettuata utilizzando i dati analitici di Valbe Servizi S.p.A. relativi anche a periodi precedenti.

I dati risultanti dalle analisi effettuate direttamente dall'Utente, e dichiarati nell'autodenuncia annuale, potranno essere utilizzati qualora siano congruenti con i parametri rilevati direttamente da Valbe Servizi S.p.A.

La presenza di eventuali analisi "anomale" (per eccesso o per difetto rispetto alle concentrazioni medie annuali), tra quelle effettuate direttamente da Valbe Servizi S.p.A. non sarà considerata nel calcolo della media annuale.

I parametri accertati ancorché fuori dai limiti della tabella 3 dell'allegato 5 alla parte terza del D. Lgs. 152/06, saranno utilizzati per l'elaborazione della tariffa.

Valbe Servizi S.p.A. si riserva la facoltà di utilizzare una metodica di calcolo della media diversa per casi di utenze industriali particolari.

- **Modalità di esecuzione delle attività di controllo**

Ai sensi dell'articolo 29 del D. Lgs. 152/06 Valbe Servizi S.p.A. quale soggetto incaricato del controllo, è autorizzata ad effettuare le ispezioni, le verifiche ed i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di emissione, delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzativi e regolamentari nonché delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi. L'Utente è tenuto a fornire le indicazioni richieste e a consentire l'accesso ai luoghi dai quali origina lo scarico. L'Utente è tenuto a facilitare, in ogni modo possibile, le operazioni di controllo. Il personale di Valbe Servizi S.p.A. incaricato di svolgere il controllo tecnico – analitico presso l'Utente, redige un verbale, compilando il modulo in



dotazione in ogni sua parte e consegnandone una copia firmata all'Utente. In particolare dovranno essere indicate:

- la modalità di campionamento,
- la data ed il luogo presso il quale verranno eseguite le analisi,
- le eventuali osservazioni avanzate dall'Utente,
- le eventuali osservazioni del tecnico incaricato.

- **Esito delle analisi**

L'esito delle analisi viene comunicato all'Utente nel caso in cui i risultati non siano conformi ai limiti previsti per i parametri di cui alla Tabella 5 dell'allegato 5 alla parte terza del D. Lgs 152/06 e/o per i parametri previsti nell'autorizzazione allo scarico.

Dietro espressa richiesta dell'Utente, potranno essere rilasciate copie dei certificati analitici di tutte le analisi eseguite.

Il Consiglio di Amministrazione di Valbe Servizi si riserva la facoltà di definire periodicamente il corrispettivo dovuto per il rilascio dei certificati.

- **Coefficienti tariffari:**

Sono i coefficienti previsti nella formula tariffaria adottata i cui valori sono determinati come segue:

- **Coefficiente C**, in base alla classe di insediamento ed al volume annuo scaricato con utilizzo della Tabella 1;
- **Maggiorazione M**, in base alla classe di appartenenza dell'insediamento, con utilizzo della Tabella 2;
- **Coefficiente K<sub>2</sub>**, in base al periodo annuo di attività ed al rapporto COD/BOD dello scarico, con utilizzo della Tabella 3 o della Tabella 4 nel caso in cui non sia stato ancora determinato il rapporto COD/BOD;
- Tutti gli altri parametri da inserire nella formula, così come i criteri da adottare per l'applicazione dei coefficienti sopra detti sono determinati periodicamente da Valbe Servizi S.p.A., con provvedimento del C.d.A.

I coefficienti ed altri eventuali criteri tariffari così adottati saranno resi noti mediante pubblicazione sul sito aziendale e comunicati al singolo Utente che ne farà esplicita richiesta scritta.





### **5.3.2. Fatturazione**

I corrispettivi per i servizi erogati ai Comuni, sono regolati da apposita Convenzione con i Comuni stessi o con le rispettive Società, gestori del servizio di acquedotto.

I corrispettivi per i servizi erogati da Valbe Servizi S.p.A. alle Utenze con scarichi industriali sono normalmente calcolati per l'anno in corso sulla base dei dati relativi all'anno precedente e sono regolati con le seguenti modalità:

- entro il mese di aprile viene emesso l'Avviso di accertamento, con la determinazione dei corrispettivi dovuti;
- gli importi vengono quindi fatturati in una o due rate con le seguenti scadenze di pagamento:
  - **15 giugno – 1°rata,**
  - **15 ottobre – 2°rata.**

Valbe Servizi S.p.A. sulla scorta dei criteri approvati dal proprio Consiglio di Amministrazione, può individuare le fasce di Utenze, con volumi ed importi tariffari significativi, per le quali sarà possibile concordare forme diverse di rateizzazione con eventuale conguaglio del corrispettivo dovuto anno per anno.

### **5.3.3. Rettifiche di fatturazione**

Qualora nei processi di lettura, misura e fatturazione vengano accertate, da Valbe Servizi S.p.A., imputazioni erronee in eccesso o in difetto, la stessa provvede d'ufficio alla rettifica emettendo un nuovo avviso di accertamento entro 30 giorni dalla data di accertamento della errata imputazione.

Nel caso in cui l'errore sia segnalato dall'Utente, Valbe Servizi S.p.A. provvede all'accertamento dello stesso e, se del caso, alle opportune rettifiche entro 30 giorni dalla data di registrazione della comunicazione dell'Utente al protocollo aziendale, emettendo gli eventuali addebiti o accrediti entro 45 giorni dalla stessa data.

### **5.3.4. Morosità**

Valbe Servizi S.p.A. provvede, a mezzo di lettera raccomandata o altro mezzo idoneo, all'emissione di un sollecito di pagamento con il quale informa l'Utente circa il numero e l'entità delle fatture insolute, le modalità da seguire per evitare l'applicazione delle penali ed il termine entro il quale dovrà essere effettuato il pagamento dell'intera somma dovuta.



## CARTA DEI SERVIZI

### 5.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ( ALLEGATO 1 - SCHEDA 4)

#### 5.4.1. Interventi e/o sospensioni programmate

Valbe Servizi S.p.A. assicura un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La sospensione totale o parziale del servizio può essere ammessa solo a causa di eventi di forza maggiore, di guasti o per l'esecuzione di manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio stesso. In tali circostanze Valbe Servizi S.p.A. si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'Utenza interessata.

In ogni caso e compatibilmente con la natura e l'entità dei problemi tecnici insorti, Valbe Servizi S.p.A. si impegna a limitare allo stretto necessario i tempi del disservizio.

#### 5.4.2. Pronto intervento

Valbe Servizi S.p.A. garantisce un servizio continuo di reperibilità per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24, al fine di assicurare un pronto intervento in caso di guasti e/o situazioni critiche per la funzionalità degli impianti di depurazione e della propria rete di collettamento.

A seguito della segnalazione di anomalie da parte del sistema di allarme o da parte dei Comuni Soci e degli Utenti, viene valutato il livello di criticità/urgenza della situazione. Valbe Servizi S.p.A. coerentemente con la valutazione dell'anomalia, provvede all'intervento, garantendo i seguenti tempi:

- tempo massimo primo intervento in caso di anomalia agli impianti: 40 minuti;
- tempo massimo per l'avvio dell'intervento di ripristino del servizio a seguito di guasto: 48 ore;
- tempo massimo per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti: 48 ore.

È possibile segnalare la necessità di interventi con le seguenti modalità:

- telefonicamente al numero 031 752064 (Uffici Valbe Servizi)

nei giorni feriali da Lunedì a Venerdì  
dalle ore 9.00                      alle ore 12.30  
dalle ore 13.30                      alle ore 16.30

in tutti gli altri orari, al Sabato e nei giorni festivi  
telefonicamente al numero 3357522527 (servizio di reperibilità)



## **6. RAPPORTI E RELAZIONI CON L'UTENTE**

### **6.1 INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Valbe Servizi S.p.A. mette a disposizione, su richiesta degli Utenti, le informazioni circa:

- le caratteristiche e la struttura della Società;
- le caratteristiche dei servizi erogati, le condizioni di somministrazione e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa e degli elementi che l'hanno caratterizzata, le modalità di fatturazione e di pagamento, le eventuali agevolazioni;
- le modalità di caratterizzazione dello scarico (lettura misuratori di portata, campionamento scarico) delle Utenze industriali;
- l'andamento del servizio di fognatura e depurazione, i fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, i limiti allo scarico, le caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, la qualità e la destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- i risultati conseguiti nel precedente esercizio, resi noti mediante la relazione annuale che accompagna il bilancio;
- le modalità di reclamo e richiesta di rimborso;
- il grado di soddisfazione degli Utenti e l'efficacia delle informazioni.

Valbe Servizi S.p.A. informa gli Utenti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- rende disponibile la Carta dei Servizi, all'avvio del rapporto contrattuale con l'Utente, e su richiesta, provvede ad informare gli Utenti delle eventuali modifiche alla Carta stessa;
- rende disponibile la Carta dei Servizi sul sito internet aziendale [www.valbeservizi.it](http://www.valbeservizi.it) ;
- invia direttamente all'Utente le comunicazioni scritte e la documentazione sulle tariffe, sulle modalità e risultati della caratterizzazione, sulla fatturazione e pagamento, e su tutti gli altri argomenti inerenti il rapporto con l'Utente;
- usa mezzi di comunicazione (internet, giornali, opuscoli...) per informare gli Utenti sulle attività e sugli eventi che ritiene utile e/o necessario siano divulgati.

### **6.2 LA GESTIONE DEI RECLAMI E/O DELLE SEGNALAZIONI**

L'Utente singolo, le associazioni di consumatori e di categoria, le associazioni portatrici di interessi diffusi possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro atti o comportamenti che costituiscono impedimento o limitazione alla piena fruibilità del servizio o riguardano il mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta dei Servizi.



Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

Valbe Servizi S.p.A. riporta le informazioni relative al reclamo/segnalazione (scritto o verbale) su un "Elenco dei reclami".

In ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni in merito, devono essere descritti i fatti, annotati i dati della persona che ha inviato il reclamo e/o la segnalazione e del Responsabile interno cui viene assegnata la risoluzione, citati o allegati in fotocopia atti o documenti.

Il Responsabile interno analizza il reclamo, procede, nel caso di reclamo giustificato, alla sua risoluzione e informa per iscritto, per e-mail, per telefono o altro mezzo l'Utente circa la modalità di risoluzione adottata.

Ai sensi dell'art. 30 della Legge n. 69/2009, l'Utente, o la categoria di Utenti, che lamenta una violazione di un interesse giuridico rilevante, ha la possibilità di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che avviene entro i 30 giorni successivi alla richiesta. Valbe Servizi S.p.A. si impegna a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

### **6.3 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Valbe Servizi S.p.A. rileva il grado di soddisfazione e le eventuali aspettative degli Utenti a fronte dei servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le rilevazioni campionarie periodiche mediante "Questionario di soddisfazione degli Utenti".

### **6.4 RIMBORSI**

In caso di mancato rispetto degli standard, per cause imputabili direttamente a Valbe Servizi S.p.A., l'Utente ha diritto a un indennizzo forfetario e omnicomprensivo, come di seguito specificato:

- mancato rispetto degli appuntamenti, ritardo nella risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti: € 20,00;
- ritardo nel sopralluogo per attivazione nuovo scarico: € 20,00;
- ritardo sul rilascio del parere per autorizzazione allo scarico: € 20,00.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento in carta semplice, indirizzata o consegnata a Valbe Servizi S.p.A. entro 30 giorni dalla scadenza del termine prefissato nello



standard (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'utente ovvero la data di registrazione nel protocollo aziendale).

L'istruttoria di verifica è effettuata da Valbe Servizi S.p.A. entro i tempi previsti per la risposta ai reclami.

Valbe Servizi S.p.A. non è tenuta a corrispondere indennizzi qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti dei corrispettivi dovuti per il servizio di collettamento e depurazione.

### **6.5 RICORSI**

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

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



## 7. ALLEGATO 1 - STANDARD

SCHEMA 1 - Avvio del rapporto contrattuale					
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipologia	Rif.	Note
Allacciamento di pubbliche fognature al collettore intercomunale	Tempo massimo per il rilascio del permesso di allacciamento al collettore intercomunale di tronchi di fognature comunale.	30gg	Specifico	5.1.1	Il tempo standard decorre dalla data di ricevuta della pratica completa in ogni sua parte (data protocollo aziendale). L'eventuale richiesta di integrazioni interrompe i termini standard.
Allacciamento diretto di insediamenti privati civili e/o industriali al collettore intercomunale	Tempo massimo per il rilascio del permesso di allacciamento al collettore intercomunale di insediamenti privati civili e/o industriali.	60gg	Specifico	5.1.1	
Scarico in pubblica fognatura o collettore intercomunale di insediamenti industriali	Tempo massimo per il rilascio del parere per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura e/o in collettore intercomunale degli scarichi industriali	45gg	Specifico	5.1.1	

 <p>Valbe Servizi s.p.a.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
--	----------------------------

<b>SCHEDA 2 - Accessibilità al servizio</b>					
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Rif.</b>	<b>Note</b>
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni e orario di apertura.	Lun – Ven. 9.00-12.30 13.30-16.30	Generale	5.2.1	Sportello richiesta informazioni ed appuntamenti (segreteria)
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o corrispondenza	Giorni e orario di apertura.	Lun – Ven. 9.00-12.30 13.30-16.30	Generale	5.2.2	Per telefono, fax e corrispondenza: informazioni, richiesta appuntamenti, segnalazioni disservizi. Per corrispondenza: richiesta di allacciamento in collettore intercomunale
Forme e modalità di pagamento	Indicazione delle modalità di pagamento.	Bonifico bancario	Generale	5.2.3	
Facilitazione per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti supporto per particolari categorie di utenti.	Ricevimento al piano accessibile	Generale	5.2.4	
Rispetto degli appuntamenti concordati	Periodo massimo entro il quale viene fissata la data e l'ora dell'appuntamento.	Appuntamenti fissati entro 15gg dalla data di richiesta dell'utente, in orario 9.00 -12.30 13.30-16.30 da Lun a Ven	Specifico	5.2.5	
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	20gg	Specifico	5.2.6	Dalla data di arrivo della richiesta dell'utente al protocollo aziendale
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	30gg	Specifico	5.2.7	Dalla data di arrivo della richiesta dell'utente al protocollo aziendale

 <p>Valbe Servizi s.p.a.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
--	----------------------------

### SCHEDA 3 - Gestione del rapporto contrattuale con l'utente industriale

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipologia	Rif.	Note
Fatturazione	Invio avviso di accertamento	Entro il mese di aprile	Generale	5.3.2	
Fatturazione	Fatturazioni annuali	N. 1 o 2 fatture/anno	Generale	5.3.2	
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica di fatturazione	30gg	Specifico	5.3.3	Dalla data di arrivo della comunicazione dell'utente
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la restituzione dei pagamenti in eccesso	45gg	Specifico	5.3.3	Dalla data di arrivo della comunicazione dell'utente

### SCHEDA 4 - Continuità del servizio

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipologia	Rif.	Note
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	---	Generale	5.4.1	Non avviene alcuna sospensione del servizio
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	---	Generale	5.4.1	Non avviene alcuna sospensione del servizio
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	<u>Ufficio:</u> lun. – ven. 9.00 – 12.30 13.30 – 16.30 <u>Reperibile</u> in ogni altro orario, sabato e festivi. Tempo max di primo intervento sugli impianti: <u>40 minuti.</u> Tempo max per avvio intervento di ripristino servizio a seguito di guasto: <u>48 h.</u> Tempo max per avvio di interventi di pulizia: <u>48 h</u>	Generale	5.4.2	Il numero telefonico del servizio di reperibilità è comunicato ai Comuni Soci, all'ARPA ed alle Amministrazioni Provinciali competenti.



 Valbe Servizi s.p.a.	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
--	----------------------------

**TABELLA 1 – Determinazione del coefficiente moltiplicativo C, in base alla classe di appartenenza dell’insediamento ed al volume annuo scaricato in fognatura.**

TIPO DI SCARICO	Classi di insediamento				
	A	B	C	D	E
<i>Scarico inattivo:</i>					
- di insediamento non occupato o in cui non si svolge attività	1	1	1	1	1
- di insediamento occupato o in cui si svolge attività	3	4	5	6	2
<i>Scarico attivo con volume annuo delle acque di rifiuto V (m<sup>3</sup>/a):</i>					
fino a 300	6	8	10	12	4
oltre 300 fino a 1.000	12	16	20	24	8
oltre 1.000 fino a 3.000	18	24	30	36	12
oltre 3.000 fino a 10.000	24	32	40	48	16
oltre 10.000 fino a 30.000	36	48	60	72	24
oltre 30.000 fino a 100.000	48	64	80	96	32
oltre 100.000 fino a 300.000	60	80	100	120	40
oltre 300.000 fino a 1.000.000	72	96	120	144	48
oltre 1.000.000 fino a 3.000.000	84	112	140	168	56
oltre 3.000.000	96	128	160	192	64

**TABELLA 2 – Determinazione della maggiorazione percentuale M.**

CLASSE DI APPARTENENZA DELL’INSEDIAMENTO PRODUTTIVO	A	B	C	D	E
Maggiorazione percentuale M	10	15	20	20	0

**TABELLA 3 – Determinazione del coefficiente K<sub>2</sub>.**

PERIODO DI ATTIVITA’ DELLO SCARICO (mesi/anno)	VALORE DEL RAPPORTO COD/BOD				
	fino a 2	oltre 2 fino a 2,5	oltre 2,5 fino a 3	oltre 3 fino a 3,5	oltre 3,5
oltre 8	1,00	1,50	1,80	2,10	2,40
da oltre 4 fino a 8	1,80	2,70	3,25	3,80	4,30
sino a 4	2,40	3,60	4,30	5,00	5,75

**TABELLA 4 – Determinazione provvisoria del coefficiente K<sub>2</sub>, fino a che non sia stato determinato il rapporto COD/BOD del singolo scarico industriale.**

PERIODO DI ATTIVITA’ DELLO SCARICO (mesi/anno)	CLASSE DI APPARTENENZA DELL’INSEDIAMENTO PRODUTTIVO				
	A	B	C	D	E
oltre 8	1,50	1,80	2,10	1	1
da oltre 4 fino a 8	2,70	3,25	3,80	1,80	1,80
sino a 4	3,60	4,30	5,00	2,40	2,40