



CARTA DEI SERVIZI

GIUGNO 2021



SOMMARIO

1. PREMESSE	3
1.1. La società	3
1.2. I servizi	3
1.3. Il mercato	5
1.4. Le autorizzazioni	5
2. LA CARTA DEI SERVIZI	6
2.1. I principi fondamentali	6
2.1.1. Equaglianza e imparzialità	6
2.1.2. Continuità	6
2.1.3. Partecipazione	7
2.1.4. Cortesia	7
2.1.5. Efficacia ed efficienza	7
2.1.6. Chiarezza e comprensibilità	7
2.2. Standard	7
2.2.1. Continuità e regolarità del servizio	8
2.2.2. Caratteristiche qualitative dell'acqua depurata	8
2.2.3. Tempestività degli interventi	8
2.2.4. Accessibilità al servizio	8
2.2.5. Correttezza nella fatturazione	9
2.2.6. Procedura conciliativa	10
3. VIGENZA – REVISIONE PERIODICA...	11

1. PREMESSE

1.1. La società

Aea è una Società per azioni, che opera in regime di in house providing, il cui capitale è interamente posseduto dal Consorzio per lo sviluppo industriale ASI Frosinone e dal Consorzio per lo sviluppo industriale del Lazio meridionale (Cosilam).

1.2. I servizi

Per conto dei propri Soci aea effettua, in regime di concessione, i servizi e le attività seguenti.

- ASI Frosinone

Il Servizio di conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria, definito in via esemplificativa e non esaustiva, come segue:

- la captazione e l'adduzione delle acque ad uso civile ed industriale, l'eventuale accumulo di dette acque in serbatoi, nonché la distribuzione tramite acquedotto fino al contatore compreso;
- la raccolta, il collettamento e la depurazione delle acque reflue provenienti da scarichi industriali e civili autorizzati;
- la raccolta, il collettamento e l'allontanamento delle acque meteoriche provenienti dagli agglomerati industriali;
- la presentazione delle istanze funzionali all'avvio delle procedure autorizzatorie e concessorie con accollo da parte del gestore dei relativi oneri, relativamente alle infrastrutture oggetto della concessione;
- gli studi e le opere per la migliore gestione e per l'efficientamento delle reti fognarie e degli impianti di depurazione;
- gli studi e le opere per la protezione delle fonti di approvvigionamento idrico, per la riduzione delle perdite di rete e per la migliore gestione della risorsa;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere affidate o nel tempo realizzate;
- l'allestimento e il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misura, controllo e telecontrollo dei servizi;
- la collaborazione e l'assistenza tecnica/amministrativa necessaria al Concedente per lo svolgimento delle attività di competenza.
- il rilascio agli utenti delle autorizzazioni di allaccio all'acquedotto e alla fognatura, nonché il rilascio del nulla osta all'allaccio alle reti di raccolta delle acque meteoriche.
- la predisposizione degli elaborati progettuali e amministrativi eventualmente necessari a richiedere gli opportuni pareri di competenza, funzionali all'attuazione del piano operativo

degli interventi necessari al funzionamento e mantenimento in uso delle infrastrutture oggetto della concessione;

- l'installazione e la verifica della funzionalità dei contatori presso le utenze;
- il controllo sulla conformità degli scarichi degli utenti con quanto autorizzato.

Sono altresì affidate al Gestore:

- la programmazione, l'organizzazione, la progettazione e l'esecuzione degli interventi in attuazione del "programma operativo degli interventi";
 - il servizio di pronto intervento finalizzato al corretto funzionamento delle infrastrutture;
 - la gestione tecnica, amministrativa e commerciale dell'utenza, ivi compresa la riscossione della tariffa;
 - l'attività di monitoraggio e di controllo del servizio;
 - l'informatizzazione del patrimonio gestito e tutto quanto possa occorrere per l'efficacia, l'efficienza, l'economicità, l'elevata qualità del servizio, secondo gli standard più qualificanti.
- COSILAM
 - Il Servizio di conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria, definito in via esemplificativa e non esaustiva, come segue:
 - la raccolta, il collettamento e la depurazione delle acque reflue provenienti da scarichi industriali e civili autorizzati;
 - la presentazione delle istanze funzionali all'avvio delle procedure autorizzatorie e concessorie con accollo da parte del gestore dei relativi oneri, relativamente alle infrastrutture oggetto della concessione;
 - gli studi e le opere per la migliore gestione e per l'efficientamento delle reti fognarie e degli impianti di depurazione;
 - la manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere affidate o nel tempo realizzate;
 - l'allestimento e il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misura, controllo e telecontrollo dei servizi;
 - la collaborazione e l'assistenza tecnica/amministrativa necessaria al Concedente per lo svolgimento delle attività di competenza.
 - il rilascio agli utenti delle autorizzazioni di allaccio alla fognatura.
 - la predisposizione degli elaborati progettuali e amministrativi eventualmente necessari a richiedere gli opportuni pareri di competenza, funzionali all'attuazione del piano operativo degli interventi necessari al funzionamento e mantenimento in uso delle infrastrutture oggetto della concessione;
 - l'installazione e la verifica della funzionalità dei contatori/misuratori presso le utenze;
 - il controllo sulla conformità degli scarichi degli utenti con quanto autorizzato.

Sono altresì affidate al Gestore:

- la programmazione, l'organizzazione, la progettazione e l'esecuzione degli interventi in attuazione del “programma operativo degli interventi”;
- il servizio di pronto intervento finalizzato al corretto funzionamento delle infrastrutture;
- la gestione tecnica, amministrativa e commerciale dell'utenza, ivi compresa la riscossione della tariffa;
- l'attività di monitoraggio e di controllo del servizio;
- l'informatizzazione del patrimonio gestito e tutto quanto possa occorrere per l'efficacia, l'efficienza, l'economicità, l'elevata qualità del servizio, secondo gli standard più qualificanti.

I servizi erogati per conto dei Soci sono disciplinati dai contratti di affidamento e dai rispettivi disciplinari tecnici; nonché dal regolamento di utenza adottato dai singoli Consorzi, di tempo in tempo vigente, dal modello operativo e dalla presente carta dei servizi.

1.3. Il mercato

Nei limiti consentiti dalla legge (D. lgs 175/2016) la società svolge sul mercato le attività di trattamento (“D8 e D9”) di reflui liquidi non condottati e di essiccamento termico dei fanghi.

Quest'ultime attività sono disciplinate dal *regolamento dei conferimenti* e dalla autorizzazione integrata ambientale rilasciata dalla Regione Lazio, Determina n. G07837 del 05/06/2017.

1.4. Le autorizzazioni

La gestione degli impianti di depurazione avviene sulla scorta delle autorizzazioni che seguono.

Ceccano Asi Frosinone Autorizzazione Integrata Ambientale - Determinazione Dirigenziale n. 2903 del 07/08/2019;

Villa Santa Lucia Asi Frosinone autorizzazione allo scarico acque reflue civili ed industriali con Atto Dirigenziale n. 84 del 29/02/2008 e successivo rinnovo Determinazione Dirigenziale n. 3849 del 17/08/2012;

Villa Santa Lucia Cosilam autorizzazione allo scarico acque reflue civili ed industriali determinazione 296 del 06/02/2015 e determina 1042 del 10/04/2015 di autorizzazione ex art 208 impianto trattamento rifiuti non pericolosi;

Aquino Cosilam Autorizzazione Integrata Ambientale - Determinazione Dirigenziale n. 3953/2017 del 18/12/2017 .

I Provvedimenti citati prevedono anche il rispetto di prescrizioni e piani di monitoraggio per il mantenimento delle prestazioni ambientali.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio deve essere vista come uno strumento per il miglioramento continuo della qualità del servizio e, conseguentemente, dei parametri della stessa carta nonché come un impegno che il gestore del servizio si assume nei confronti degli Utenti finali.

La Carta del Servizio è, dunque, la dichiarazione degli impegni che il gestore assume nei confronti degli utenti e, più in generale, dei soggetti interessati, sulla base dei parametri dei servizi forniti; è obiettivo del gestore la continua revisione degli standard previsti, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi esercitati.

La pubblicazione della Carta dei Servizi rientra in un programma più generale che ha previsto anche l'adesione volontaria da parte della società al sistema integrato qualità, ambiente e sicurezza conforme alle norme ISO 9001/2015, ISO 14001/2015 ed ISO 45001/2018 con l'obiettivo di conseguire un ulteriore miglioramento delle proprie prestazioni in materia di trasparenza e rintracciabilità delle procedure e l'adozione ufficiale di un più corretto Sistema di Gestione Ambientale e della igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché un dialogo aperto con gli utenti, gli organi di controllo e tutti i soggetti interessati.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli interessati sul sito internet istituzionale della società.

2.1. I principi fondamentali

Il servizio è gestito nel rispetto dei seguenti principi generali.

2.1.1. *Equaglianza e imparzialità*

Il Gestore garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza.

2.1.2. *Continuità*

E' impegno della Società fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata. Il gestore è, altresì, consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è, quindi, impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

Nell'ambito dell'attività del gestore si può identificare come disservizio la mancata depurazione dei reflui dovuta a cause accidentali: ad interruzioni di funzionamento delle stazioni di sollevamento (guasti o interventi manutentivi straordinari), allo scarico di portate eccedenti le

capacità dell'impianto (piogge eccezionali), o a scarichi da parte degli utenti difformi dalle caratteristiche qualitative e quantitative autorizzate. Pertanto, particolare attenzione viene posta al sistema dei sollevamenti ed al controllo delle reti e degli scarichi. Attività quest'ultima, cui sono dedicate squadre operative specializzate.

Al fine di garantire la continuità del servizio, il gestore esegue giornalmente attività di manutenzione ordinaria, programma gli interventi di manutenzione straordinaria, sottopone a monitoraggio l'intero sistema impiantistico e, in caso di rotture, avvia una procedura di intervento di urgenza, che prevede l'attivazione di un Servizio di reperibilità con personale del gestore medesimo e/o di ditta convenzionata.

La tempestività degli interventi è, altresì, assicurata dalla possibilità di ricevere comunicazioni da remoto attraverso il sistema "scada" e le centraline multi-parametriche installate nei nodi fondamentali del sistema fognario. Pertanto, il ripristino delle condizioni di normalità avviene nel più breve tempo tecnico possibile, operando anche di notte ed in giornate festive ove necessario, così da assicurare impatti sull'ambiente estremamente limitati.

2.1.3. Partecipazione

Il Gestore si impegna a coinvolgere le associazioni di categoria su tutte le questioni rilevanti che attengono alla materia della qualità e continuità del servizio e si impegna altresì a fornire ai diretti interessati le informazioni richieste afferenti il proprio contratto di utenza.

2.1.4. Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti delle parti interessate.

2.1.5. Efficacia ed efficienza

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 della società sono indicati nei documenti del Sistema integrato qualità, ambiente e sicurezza.

2.1.6. Chiarezza e comprensibilità

Il gestore pone attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti diretti con le parti interessate.

2.2. Standard

È intendimento della società raggiungere l'obiettivo di un sempre migliore livello di qualità del servizio, una volta fissati i principi di cui sopra. Per realizzare ciò il gestore dovrà tenere conto dei seguenti fattori determinanti: 1. continuità e regolarità del servizio; 2. caratteristiche

qualitative dell'acqua depurata; 3. tempestività degli interventi; 4. accessibilità al servizio; 5. correttezza nella fatturazione dei consumi.

2.2.1. Continuità e regolarità del servizio

Il Gestore pone la massima attenzione nel preservare la qualità e la continuità della depurazione, osservando i limiti e le prescrizioni di legge nonché quelli di cui agli atti autorizzativi.

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. Qualora, per lavori di manutenzione programmata, sia comunque necessario interrompere la prestazione del servizio, si provvederà ad avvisare gli utenti e le Autorità Competenti, per qualunque fermata (anche ridotta nel tempo) di impianti o sezioni di impianto.

2.2.2. Caratteristiche qualitative dell'acqua depurata

L'acqua in uscita dagli impianti ha parametri di qualità che rispettano i limiti previsti dalla legge. Il servizio di depurazione è costantemente oggetto di controllo e analisi da parte del laboratorio interno e dei laboratori esterni convenzionati. In aggiunta, gli Enti Competenti verificano il rispetto, da parte dello scarico dell'impianto di depurazione consortile, dei limiti di legge.

2.2.3. Tempestività degli interventi

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.

2.2.4. Accessibilità al servizio

a) Informazioni

Le richieste di informazioni possono essere effettuate anche telefonicamente (tel. 0775/250513), dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 12.30 o per corrispondenza agli indirizzi indicati sul sito internet della società www.aeaserviziambientali.it

b) Orario di apertura al pubblico

Per lo svolgimento delle pratiche amministrative, gli Utenti possono rivolgersi, previo appuntamento, presso gli uffici della società siti in Frosinone. Gli uffici tecnici e amministrativi sono aperti al pubblico tutte le mattine dal lunedì al venerdì e su appuntamento anche al pomeriggio.

2.2.5. Correttezza nella fatturazione

a) Il Gestore eseguirà la lettura almeno quattro volte l'anno. Pertanto, verranno fatturati agli utenti gli effettivi consumi tenendo conto dei vincoli contrattuali fissati dei singoli contratti di utenza.

Le letture saranno corredate da fotografie georeferenziate dei contatori/misuratori. Le fotografie possono essere inoltrate agli utenti al momento della effettuazione della lettura stessa.

La fatturazione avverrà almeno quattro volte l'anno. La scadenza di pagamento delle fatture non potrà essere inferiore a 30 gg. dalla data di emissione.

b) Modalità di pagamento

La fattura potrà essere pagata mediante versamento sul conto corrente bancario indicato dal gestore in fattura.

c) Gestione delle morosità

Decorsa la data di scadenza della fattura, il gestore provvederà alla messa in mora dell'utente moroso. Decorsi ulteriori 30 giorni senza che sia stato eseguito il dovuto pagamento, si procederà al recupero coattivo delle somme non pagate, delle spese e degli interessi moratori maturati sino al recupero medesimo. Decorsi i termini della costituzione in mora, il Gestore potrà altresì provvedere alla sospensione del servizio degli utenti morosi, osservando le regole di cui al regolamento di utenza.

d) Reclami

In caso di errata fatturazione, l'utente presenta reclamo entro 30 giorni dalla ricezione della fattura medesima. Il gestore, valutata la fondatezza del reclamo, ritira la fattura e procede alla correzione mediante riemissione della fattura stessa, entro 30 giorni lavorativi dal reclamo. In caso di presentazione di reclamo oltre 30 giorni dalla ricezione della fattura, l'utente è tenuto al pagamento della fattura; il gestore verificata la eventuale fondatezza del reclamo, provvederà a conguagliare gli importi eventualmente non dovuti nella fattura successiva.

e) Allacci – Volture

Ultimata con esito positivo l'istruttoria della domanda, da completarsi entro 30 giorni dalla presentazione completa di tutta la documentazione necessaria da parte dell'utente e forniti tutti i chiarimenti eventualmente necessari, il Gestore autorizza l'allaccio o la voltura entro 15 giorni dal completamento della istruttoria stessa.

f) Cessazioni

Ricevuta la richiesta di cessazione, il gestore provvede ad eseguire le attività tecniche ed amministrative, necessarie al distacco entro 15 giorni. Il gestore provvederà all'emissione della fattura a saldo dei servizi erogati.

2.2.6. Procedura conciliativa

L'utente che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridicamente rilevante può promuovere la risoluzione non giurisdizionale (senza quindi ricorrere al giudice) avviando una procedura conciliativa, da attivarsi di comune intesa.

3. VIGENZA – REVISIONE PERIODICA

La presente Carta dei Servizi, essendo un allegato alla Convenzione per l'affidamento del servizio, è vigente dalla data di emissione.

La Carta dei Servizi sarà soggetta a revisione periodica.