



COMUNE DI COMO
Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile



CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE IDRICO
- FOGNATURA -

Anno 2012

| | |
|---|-----------|
| 1. PRESENTAZIONE | 1 |
| 2. ATTRIBUZIONI E COMPETENZE DEL SETTORE RETI, IMPIANTI TECNOLOGICI, PROTEZIONE CIVILE | 2 |
| 3. TUTELA DEL CLIENTE | 6 |
| 4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FOGNATURA | 8 |
| 5. QUALITÀ DEL SERVIZIO | 8 |
| 6. RECLAMI | 9 |
| 7. RESOCONTO ANNUALE | 10 |
| 8. RIMBORSI ED INDENNIZZI | 10 |
| 9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO | 11 |
| 10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI | 11 |
| 11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE | 11 |
| 12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI | 12 |
| 13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI | 13 |

1. PRESENTAZIONE

Per migliorare la qualità del servizio idrico relativo alla gestione della pubblica fognatura, Il Comune di Como ha adottato - con Delibera di Giunta Comunale n.277/2012 del 12 novembre 2012- la presente Carta dei Servizi redatta in conformità al modello definito dalla Giunta Regionale della Lombardia con Delibera n.8/8129 del 1 ottobre 2008, uniformandosi, in tal modo, alla normativa nazionale¹ che prevede, per gli operatori del Servizio Idrico, l'obbligo di adozione della Carta dei Servizi.

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti del "Servizio di Fognatura" ed il Comune di Como che attualmente gestisce tale servizio in economia.

Permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'Ufficio competente, che per il Comune di Como è l'Ufficio Acque del Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile, e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune di Como.

Più nello specifico, la carta del servizio idrico relativo al segmento "Fognatura" fissa i principi per l'erogazione del servizio di collettamento fognario, ed i relativi standard di qualità che il Comune di Como si impegna a rispettare nei confronti dell'utente finale cui tale servizio è rivolto. Per il servizio di fognatura, quindi, la carta si riferisce agli scarichi civili, assimilati e industriali che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Tale attività è svolta dal Comune di Como in conformità alla disciplina normativa (D L.gs 152/2006) e regolamentare (R.R. n.3 e 4 del 24 marzo 2006; Regolamento di Pubblica Fognatura) attualmente vigente in materia.

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Comune. Essa indica altresì precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte degli uffici preposti.

Attualmente il Comune di Como, per quanto attiene il servizio di fognatura è, sia il soggetto gestore della rete, sia il soggetto erogatore del servizio che rappresenta l'interlocutore principale con cui si interfaccia l'utente.

È previsto l'aggiornamento annuale della carta, con contestuale revisione degli standard.

Eventuali variazioni e/o integrazioni prima di essere applicate e divulgate dal Comune di Como, saranno preventivamente approvate dal Comune di Como e trasmesse all'Autorità d'Ambito di riferimento ed alle Società che, nell'ambito del Servizio Idrico, attualmente si occupano della gestione e dell'erogazione dei servizi di acquedotto e depurazione per il territorio del Comune di Como. Nel caso di variazioni significative alla Carta dei Servizi, le stesse saranno comunicate agli utenti mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La carta dei servizi è pubblicata sul sito Internet del Comune di Como. La stessa può, inoltre, essere richiesta gratuitamente al Comune di Como:

- presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Como, Via Vittorio Emanuele II, 97;
- presso il Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile del Comune di Como, Via Vittorio Emanuele II, 97
- scaricandola direttamente dal sito del comune www.comune.como.it nella sezione Uffici Comunali, Area Tecnica, Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile - Servizi .

¹ L'obbligo all'adozione della Carta dei Servizi è sancito dalle norme nazionali:

- Decreto Legge 24 gennaio 2012 , n. 1 art. 8 Le carte indicano in modo specifico i diritti anche di natura risarcitoria che gli utenti possono esigere
- Legge 22 dicembre 2011, n. 214 art. 21 Trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le competenze dell'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua. Soppressione della Conviro
- D.L. 70/2011, convertito in L.106/2011
- Istituzione dell'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua
- Legge n. 69/2009 art. 30 Obbligo di prevedere modalità di risoluzione extra giudiziale delle controversie
- Legge n. 244/2007 art. 2 comma 46¹ Obbligo di emanare carta della qualità dei servizi e coinvolgimento associazioni dei consumatori
- Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206
- CODICE DEL CONSUMO, art. 2 comma 2 e art. 101 comma 1
- D. lgs. n. 267/2000 art. 112 Definizione di servizio pubblico e applicazione art. 11 del d.lgs. 286/99
- D. lgs. n. 286/1999 Capo III e art. 11 Qualità servizi pubblici/parametri guida per la redazione di carte dei servizi
- D.L. n. 163/1995 convertito in L. n. 273/95 Schemi di riferimento carte dei servizi pubblici e loro adozione
- Direttiva del Presidente del Consiglio 27.1.94

2. ATTRIBUZIONI E COMPETENZE DEL SETTORE RETI, IMPIANTI TECNOLOGICI, PROTEZIONE CIVILE.

L'Ufficio, che ha sede in Via Vittorio Emanuele II, 97, ha compiti di programmazione, studio, progettazione, realizzazione e verifica delle fasi tecniche, amministrative, contabili delle opere pubbliche inerenti le fognature.

Occorre rivolgersi al Servizio Acque del Settore Reti, Impianti Tecnologici e Protezione Civile per :

- Richiedere l'allacciamento alla pubblica fognatura;
- Richiedere informazioni circa le caratteristiche della rete fognaria comunale (tracciati delle canalizzazioni, quote condotti di fognatura e tombinatura);
- Segnalare disfunzioni o malfunzionamenti della rete fognaria comunale (rigurgiti, rotture, intasamenti etc)

Informazioni sulla rete fognaria comunale

Le canalizzazioni di fognatura comunale (nera e mista), le opere accessorie (stazioni di sollevamento per le nere e sfioratori di piena per le miste) e la tombinatura per la raccolta e lo smaltimento delle acque meteoriche, ad eccezione del sistema di collettamento intercomunale che verrà descritto in seguito, sono gestiti dal Comune di Como che si occupa della progettazione, costruzione e manutenzione di tutte le opere necessarie per il collettamento dei reflui civili e industriali agli impianti di depurazione consortili cui sono collegate le reti fognarie.

Attualmente il territorio del Comune, costituito dal capoluogo (Città murata – Borghi Occidentali – Borghi Sud – Borghi Orientali) e dai nuclei abitati di Tavernola, Sagnino, Ponte Chiasso, versante nord e sud di Monte Olimpino, Prestino–Lazzago-Brecciago–Casate, Breccia-Rebbio-Camerlata, Albate-Muggiò-Trecallo, Lora, Camnago Volta, Garzola Superiore ed Inferiore, è servito da fognature sia di tipo misto che di tipo separato, in grado di servire circa l'88% della popolazione residente.

Il Comune di Como utilizza principalmente l'impianto di depurazione situato nella convalle, in Viale Innocenzo XI, gestito dalla COMODEPUR S.p.A., a cui convergono tutti i collettori principali (comunali e consortili) di fognatura nera.

Per altre porzioni del territorio comunale le reti fognarie recapitano nei collettori del Consorzio di Depurazione Acque Bacino Imbrifero Alto Seveso di Fino Mornasco (reti fognarie di Prestino-Casate e Lazzago-Brecciago) e della Sud Seveso Servizi S.p.A. di Carimate (rete fognaria in Località Albate-Bassone), cui il Comune di Como aderisce.

A partire dal 1986, anno in cui è stato redatto il primo studio della rete fognaria comunale finalizzato ad individuare le zone servite da pubblica fognatura ai sensi della L.R. 62/85 (Comune di Como, Marazzi S. et al., gennaio 1986), sono state definite le previsioni d'intervento per l'intero territorio comunale e, quindi, realizzate annualmente diverse opere di fognatura nera con l'obiettivo del completamento della separazione delle canalizzazioni fognarie.

La rete fognaria esistente convoglia la quasi totalità delle acque reflue all'impianto COMODEPUR, tramite una serie di canalizzazioni indipendenti, funzionanti in parte a gravità e in parte tramite centraline di sollevamento opportunamente posizionate e ubicate in Località Ponte Chiasso, Via Sebenico, Via Bellinzona, Via per Cernobbio, Via Cantoni, P.le Somaini, Viale Rosselli, S. Caterina, P.zza De Gasperi, Via Borgo Vico, Via XX Settembre, Caviglio, Via Tentorio, Via Scalabrini.

Lo stato di fatto della rete fognaria può essere così descritto:

1) **CAPOLUOGO** (città murata – borghi occidentali – borghi sud – borghi orientali)

Il comparto è servito da canalizzazioni di tipo separato che confluiscono i reflui all'impianto di depurazione COMODEPUR di Viale Innocenzo XI.

2) **TAVERNOLA, SAGNINO, PONTE CHIASSO E VERSANTE NORD DI MONTE OLIMPINO**

I nuclei sono attualmente dotati di rete fognaria del tipo separato le cui acque reflue hanno recapito nei collettori principali che afferiscono all'impianto COMODEPUR.

3) **PRESTINO-CASATE e LAZZAGO**

L'area di Prestino, Casate e Lazzago è compresa, per buona parte, nel bacino di depurazione del Consorzio di Depurazione Bacino Imbrifero Alto Seveso che fa capo al depuratore di Fino Mornasco.

La rete fognaria di tipo separato è asservita a due zone omogenee separate, Prestino-Casate e Lazzago, che conferiscono i reflui in due recapiti distinti del collettore Alto Seveso; rispettivamente: Prestino e Via Colombo a Lazzago.

4) BRECCIA – REBBIO – CAMERLATA

Il comparto, risulta già servito da doppia canalizzazione (acque nere e acque meteoriche). Le acque nere vengono convogliate, attraverso il collettore principale di Fiume Aperto, all'impianto COMODEPUR.

5) ALBATE-MUGGIO'-TRECALLO

I nuclei di Albate e Muggiò sono attualmente dotati di rete fognaria di tipo separato ad eccezione di alcune strade private ancora servite da canalizzazioni di fognatura mista comunque recapitanti alla depurazione di Viale Innocenzo attraverso il collettore fognario di Fiume Aperto. Tale rete di mista è intercettata, prima dell'innesto in fognatura, dallo scolmatore di piena situato in Via Cumano. Anche per tali vie la previsione è quella del progressivo adeguamento al sistema separatore degli scarichi (acque nere e acque meteoriche), a cura e spese dei proprietari frontisti delle predette vie private, di modo da perseguire l'obiettivo della dismissione dello scolmatore.

La fognatura nera di Via Canturina ad Albate costituisce la dorsale principale cui attualmente confluiscono le fognature del nucleo abitato di Albate. In parte costituisce inoltre lo spartiacque fra il bacino di depurazione COMODEPUR e il bacino di depurazione della SUD SEVESO SERVIZI S.p.A

L'abitato di Trecallo a nord e a sud di Via Canturina risulta invece ancora sprovvisto di fognatura nera. Gli insediamenti a valle della via Canturina a Trecallo gravitano con i loro scarichi parte nel bacino della Roggia Segrada e parte nel bacino della Roggia Mirabello. Per consentire il convogliamento alla depurazione dei reflui decadenti dai fabbricati a nord di Via Canturina, è già stato redatto e appaltato un primo progetto per la posa di canalizzazioni di nera a servizio dei fabbricati a nord di Via Canturina. Le nuove condotte fognarie andranno a completare la rete di Via Canturina già collegata alla COMODEPUR.

Per la parte rimanente di Trecallo a valle di Via Canturina è stato redatto uno studio di fattibilità per la realizzazione di un collettore di nera lungo la Roggia Segrada, in grado di raccogliere gli scarichi di una parte dell'abitato a valle di Via Canturina situati nel bacino della roggia, il quale verrà collegato al depuratore SUD SEVESO. Per i fabbricati gravitanti sulla Roggia Segrada è invece prevista la realizzazione di una stazione di sollevamento per il collegamento alla rete di nera di Via Canturina afferente alla COMODEPUR.

6) LORA - CAMNAGO VOLTA – CIVIGLIO - GARZOLA SUPERIORE E INFERIORE

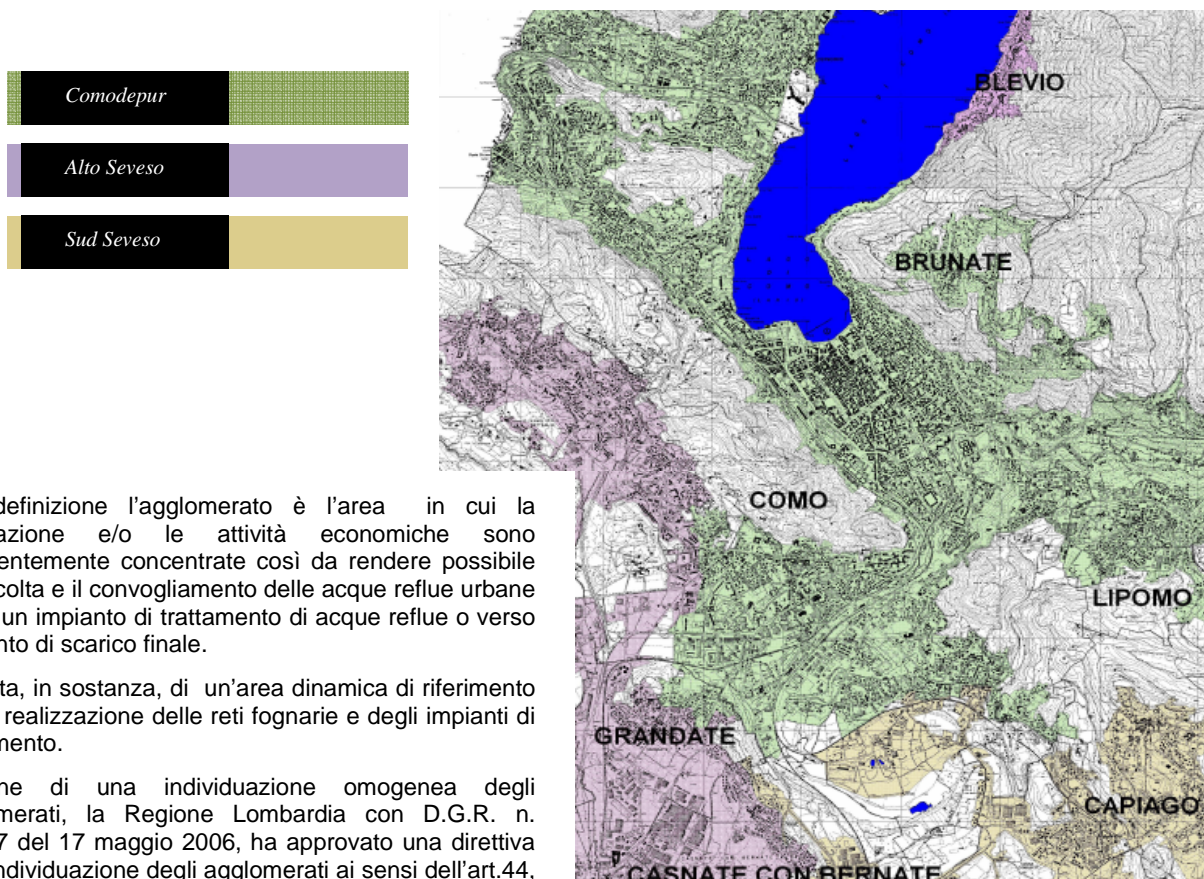
I nuclei sono attualmente dotati di fognatura separata. I reflui vengono recapitati dalle condotte principali all'impianto COMODEPUR di Viale Innocenzo XI.

La situazione della rete fognaria al 31/07/2011 è riportata nella Tabella successiva.

| Situazione rete fognaria comunale | | | |
|---|-----------|----------|---------|
| Anno 2011 (aggiornamento al 31 luglio) | Esistente | Progetto | |
| <input type="checkbox"/> Fognatura nera [km] | 177 | | |
| <input type="checkbox"/> Fognatura mista esist. da separare 2012 [km] | | 2,50 | |
| <input type="checkbox"/> Fognatura mista esist. da separare 2013[km] | | 1,50 | |
| <input type="checkbox"/> Fognatura mista esist. da separare 2014 [km] | | 3 | |
| <input type="checkbox"/> Fognatura nera prevista nel 2015 [km] | | 2 | |
| <input type="checkbox"/> Fognatura nera privata [km] | | 29 | |
| TOTALE PARZIALE [km] | 177 | | |
| TOTALE [km] | | 215 | |
| TOMBINATURA ACQUE METEORICHE [km] | 169 | | |
| <input type="checkbox"/> Abitanti serviti da fognatura separata N° | | 65984 | 76,99 % |
| <input type="checkbox"/> Abitanti serviti da fognatura mista N° | | 9520 | 11,11% |
| <input type="checkbox"/> Abitanti non serviti da fognatura N° | | 10200 | 11,90 % |
| TOTALE ABITANTI | | 85704 | 100,00% |

Alcune porzioni del territorio del Comune di Como servite da fognatura risultano, inoltre, comprese all'interno degli "agglomerati" che il Consorzio "Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Como", ha provveduto ad individuare per l'intero ambito.

Fig. 1 Definizione preliminare degli agglomerati effettuata dall'AATO di Como.



Per definizione l'agglomerato è l'area in cui la popolazione e/o le attività economiche sono sufficientemente concentrate così da rendere possibile la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un impianto di trattamento di acque reflue o verso un punto di scarico finale.

Si tratta, in sostanza, di un'area dinamica di riferimento per la realizzazione delle reti fognarie e degli impianti di trattamento.

Al fine di una individuazione omogenea degli agglomerati, la Regione Lombardia con D.G.R. n. 8/2557 del 17 maggio 2006, ha approvato una direttiva per l'individuazione degli agglomerati ai sensi dell'art.44, comma 1, lettera c della L.R. 26/2003.

Sulla base di tale direttiva la Segreteria Tecnica AATO, considerate anche le attività previste dal Protocollo d'intesa sottoscritto con la Regione Lombardia in merito all'A.ATO Pilota si è adoperata per addivenire ad una prima individuazione degli agglomerati che, per il territorio del Comune di Como, risulta essere quella rappresentata in fig. 2 .

La definizione preliminare degli agglomerati riflette, per Como, la suddivisione della rete fognaria comunale nei tre bacini afferenti ai rispettivi impianti di depurazione: COMODEPUR, SUD SEVESO e ALTO SEVESO.

La rete di collettori intercomunali che fa capo a ciascun depuratore raccoglie i reflui provenienti dalle sottoreti fognarie del Comune di Como e dalle reti fognarie dei comuni soci.

Informazioni sul collettamento intercomunale e la depurazione

Il Comune di Como aderisce alle Società di depurazione:

COMODEPUR S.p.A. con impianto di depurazione situato in città in Viale Innocenzo XI;

SUD SEVESO SERVIZI S.p.A. con impianto a Carimate, Via Colombiolo Loc. La Valle;

CONSORZIO DI DEPURAZIONE BACINO IMBRIFERO ALTO SEVESO con il depuratore "Seveso" situato nel Comune di Fino Mornasco.

Di seguito vengono sinteticamente descritte alcune caratteristiche storico-gestionali delle Società di depurazione sopra elencate.

COMODEPUR S.p.A.

L'impianto di depurazione centralizzato COMODEPUR S.p.A. è un'opera che è stata realizzata, in collaborazione tra il Comune e gli industriali comaschi, per risanare il primo bacino del Lago di Como sul quale si affaccia la città di Como.

Nel 1976, il Comune di Como affida in concessione alla Società Comodepur S.p.A., la costruzione dell'impianto di depurazione e la gestione amministrativa e tecnica del servizio di depurazione degli scarichi civili ed industriali.

Nel 1979 entrerà in funzione la prima parte dell'impianto che verrà completato nel 1980 richiedendo l'impiego delle più avanzate tecnologie dell'epoca sia nel campo delle strutture edili sia in quello degli impianti, della strumentazione di controllo e dell'automazione.

Il servizio di depurazione, comprensivo della costruzione e della gestione dell'impianto di Viale Innocenzo XI in Como, nonché la gestione ordinaria della rete di collettamento, sono affidati oggi a Comodepur S.p.A. mediante i contratti stipulati con i comuni di: Como, Lipomo, Brunate, Tavernerio, Maslianico e Cernobbio, Le acque dei Comuni di Maslianico e Cernobbio e della frazione di Tavernola vengono addotte all'impianto e trattate ai sensi della Convenzione a suo tempo stipulata con il disciolto Consorzio Valbreggia.

Per quanto riguarda il Comune di Grandate, interessato per una parte del suo territorio dal servizio svolto da Comodepur, è stata sottoscritta una convenzione tra il Comune stesso ed il Comune Como per l'utilizzo del collettore consortile che consente il conferimento delle proprie acque all'impianto di Viale Innocenzo XI.

SUD SEVESO SERVIZI S.p.A.

L'impianto, situato nel comune di Carimate Via del Colombiolo Loc. La Valle, in provincia di Como, è gestito dalla Sud Seveso Servizi SpA.

La Società svolge i servizi di collettamento e depurazione delle acque reflue urbane in virtù di specifico contratto di servizio stipulato con 11 Comuni Soci.

L'impianto, costruito in 2 successivi lotti, doveva poter soddisfare una potenzialità teorica di 96.000 A.E. con una portata al biologico di 17.700 m³/d (il 1° lotto è entrato in esercizio nel 1989) è stato progettato adottando lo schema di processo a fanghi attivi tradizionale, con nitrificazione dell'azoto, preceduto da sedimentazione primaria e con trattamento dei fanghi di risulta mediante digestione anaerobica. L'effluente depurato viene scaricato nel fiume Seveso.

Nel 1994 l'allora Consorzio ha realizzato un intervento di completamento dell'impianto con le sezioni di processo necessarie al controllo della concentrazione di azoto nell'effluente (denitrificazione).

Nel corso del 2002-3 si sono realizzati i lavori di 1° lotto-1° stralcio che hanno permesso di portare a 26.500 m³/d la portata trattabile (pari a una potenzialità di 77.000AE): è stata inoltre inserita la sezione di filtrazione finale su sabbia (trattamento terziario).

L'attuale struttura ricopre una superficie di circa 25.000 m² più circa 21.000 m² già acquisiti dalla Società nei comuni di Noverate e Lentate sul Seveso destinati ai futuri ampliamenti.

A tal proposito è in corso la progettazione delle opere di 1° lotto-2° stralcio.

La rete di collettamento consortile raggiunge i seguenti comuni della provincia di Como (vengono indicate tra parentesi le "stime" percentuali dei relativi reflui convogliati all'impianto centralizzato di Carimate attraverso le fognature comunali): Cantù (~83%), Capiago Intimiano (~95%), Carimate (100%), Casnate con Bernate (~25%), Como (~3%), Cucciago (100%), Figino Serenza (100%), Fino Mornasco (~19%), Novedrate (100%), Senna Comasco (100%), Vertemate con Minoprio (100%).

Le acque di scarico degli 11 comuni consorziati, raccolte dalle fognature comunali, vengono quindi recapitate all'impianto mediante i collettori consortili.

CONSORZIO DEPURAZIONE ACQUE BACINO IMBRIFERO ALTO SEVESO

Il Consorzio Depurazione Acque Bacino Imbrifero Alto Seveso è stato costituito nel 1974 fra i comuni di:

- Casnate con Bernate;
- Cavallasca;
- Como;
- Fino Mornasco;
- Grandate;

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) di Camerlata

indirizzo: Via Varesina 1/a c/o ex Circoscrizione 3

giorni e orari di apertura: Mer 8:30-15:30

telefono: 031 526623

fax: 031 526623

e-mail: urp.camerlata@comune.como.it

Sito internet www.comune.como.it

Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile - Sportello al pubblico.

indirizzo: Via Vittorio Emanuele II, 97 Palazzo Cernezzì Cortile moderno

Lo sportello aperto al pubblico osserva il seguente orario:

lunedì: dalle ore **9:00** alle ore **12:00**

mercoledì: dalle ore **8:30** alle ore **15:30** (orario continuato del "mercoledì del cittadino")

Presso lo sportello vengono espletate le seguenti pratiche:

- Autorizzazioni all'allacciamento alla pubblica fognatura;
- Autorizzazioni alla manomissione di suolo pubblico per l'allacciamento alla fognatura;

L'utente, presso l'Ufficio Tecnico del Servizio Acque, nei medesimi giorni e orari di apertura dello Sportello al pubblico, può, inoltre:

- Richiedere informazioni circa le caratteristiche della rete fognaria comunale (posizione e quote condotti);
- Richiedere la verifica amministrativa e tecnica del proprio allacciamento alla pubblica fognatura;
- Segnalare disfunzioni o malfunzionamenti della rete fognaria comunale (rigurgiti, rotture, intasamenti etc);
- Richiede l'accesso agli atti della documentazione amministrativa (crf Paragrafo 10 successivo)

I tempi di attesa allo sportello medi e massimi risultano essere rispettivamente di 10 min e 30 min, in funzione della tipologia di servizio richiesto: 10 min per il rilascio del permesso di allacciamento; 15-30 min per richiesta di informazioni, verifica amministrativa allacciamento, segnalazione disservizi.

Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti possono chiamare i numeri 031 252 221 -031 252 466, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

In particolare, telefonicamente è possibile:

- Richiedere informazioni circa lo stato dell'istruttoria per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla pubblica fognatura;
- Richiedere la verifica amministrativa del proprio allacciamento alla pubblica fognatura;
- Richiedere il sopralluogo di un Tecnico per la verifica tecnica degli allacciamenti;
- Segnalare disfunzioni o malfunzionamenti della rete fognaria comunale (rigurgiti, rotture, intasamenti etc).

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici, medi e massimi, risultano essere rispettivamente 2 min e 5 min.

Il Servizio Acque risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 15 giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede la data di protocollo di arrivo al Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile).

Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Como fornisce percorsi agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, porte automatiche...) e tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili e anziani.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio (verifica allacciamenti), il personale del Servizio Acque concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: L'Ufficio richiede una disponibilità all'utente non superiore a ore 4.

Continuità del servizio

Il Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile del Comune di Como fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno avvalendosi, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni, della sala operativa del Comando di Polizia Locale di Como.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune di Como limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore.

Pronto intervento

Il Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il Comando di Polizia Locale di Como – Reparto Operativo Segnalazioni Emergenze, situato in Viale Innocenzo XI, 18 ai numeri: Tel 031 265 555/ 031 252 700 Fax: 031 252 755.

- il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in **2 ore**;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in **2 ore**.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FOGNATURE

Il Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile del Comune di Como opera in maniera pianificata, sistematica, controllata e documentata in tutte le attività che possono influire sulla qualità del Servizio.

Tale operato è improntato al perseguimento degli standard di qualità di seguito elencati:

1. rilascio delle autorizzazioni all'allacciamento alla fognatura entro 15 giorni di calendario al massimo, anche se i procedimenti richiedono l'acquisizione di risultanze di controlli effettuati dall'Ufficio Tecnico;
2. Ordinanze d'urgenza per l'eliminazione di gravi inconvenienti igienico/sanitari, entro 3 giorni lavorativi;
3. Provvedimenti ingiuntivi per gli scarichi, finalizzati al ripristino delle condizioni di rispetto delle prescrizioni normative e/o regolamentari, entro 15 giorni lavorativi;
4. Autorizzazioni per lavori temporanei di piccola entità, con una procedura semplificata (mediante presentazione di autocertificazione), entro tre giorni lavorativi;
5. Due giorni settimanali di apertura per lo Sportello al Pubblico – Lunedì e mercoledì – con istituzione, per il mercoledì della "Giornata per il cittadino" con apertura degli uffici in orario continuato dalle ore 8:30 alle ore 15:30.
6. Canali specifici di comunicazione in tempo reale con i cittadini mediante posta elettronica e sito internet;
7. Appuntamenti ad hoc su pratiche di particolare complessità inerenti le attività del Settore, oltre al servizio di ricevimento al pubblico.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio viene garantita grazie all'affidabilità, l'aggiornamento e l'attendibilità delle informazioni e dei servizi forniti, con la collaborazione e l'adeguata formazione del personale di ciascun ufficio. La qualità del servizio fornito e il miglioramento continuo sono i presupposti per un buon rapporto con il cittadino.

Inoltre sarà attuato il miglioramento continuo del servizio reso provvedendo, nello specifico a:

- semplificare le procedure;
- incrementare la visibilità verso l'esterno;
- valorizzare le proposte pervenute dall'utenza per garantire un servizio a misura di cittadino;
- garantire all'utenza informazioni esaurienti e chiare sui servizi erogati;
- attuare un programma di formazione continua del personale attraverso attività formative all'interno e all'esterno del servizio.

6. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

a) reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dislocati sul territorio comunale agli indirizzi elencati al Paragrafo 3 – Tutela del Cliente

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

b) reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare agli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dislocati sul territorio comunale agli indirizzi elencati al Paragrafo 3 – Tutela del Cliente anche via fax o mail.

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta.

Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet, www.comune.como.it/uffici-comunali/ e può essere richiesto anche al seguente indirizzo di posta elettronica ufficio.acque@comune.como.it.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati all'indirizzo: Comune di Como, Via Vittorio Emanuele II, 97, 22100 - Como e presentati entro tre giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto).

L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune di Como decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune di Como erogatore del servizio possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 8692 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 33 del 13/8/07 sono le seguenti:

- ACU - MILANO (MI), Via Padre Luigi Monti, 20/c, tel. 02/6615 4112, <http://www.acu.it>;
- ADICONSUM LOMBARDIA - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, <http://www.adiconsum.it>;
- A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, <http://www.adoc.org>;
- ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, <http://www.adusbef.lombardia.it>;
- ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, <http://www.altroconsumo.it>;
- ASSOUTENTI LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via Pinturicchio, 21, tel. 02/8907 2316, <http://www.assoutenti.lombardia.it>;
- CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO – CODICI LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, <http://www.codici.org>;
- CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, <http://www.cittadinanzattivalombardia.com> ;
- CODACONS LOMBARDIA - MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196, <http://www.codacons.it>;
- COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO DELL'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI – MILANO (MI) – Via Ugo Foscolo n. 3, tel. 02/7200 3439, <http://www.consumatorilombardia.it>;
- CONFCONSUMATORI LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, <http://www.confconsumatori.it>;
- COORDINAMENTO NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI – CO.N.I.A. (CO.N.I.A.C.U.T.) - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, www.coniacut.it;
- FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Viale Zara n. 7/9, tel. 02/6083 0081, <http://www.federconsumatori.lombardia.it>;

- LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809; <http://www.casadelconsumatore.it>;
- LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224; <http://www.legaconsumatori.lombardia.it>;
- MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - MILANO (MI) - Via Morigi, 8, tel. 02/8058 3136; <http://www.movimentoconsumatori.it>;
- MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396; <http://www.mdc.it>;

Il Comune di Como per agevolare le procedure di conciliazione rispetta quanto definito nell'accordo quadro sottoscritto tra Confservizi Lombardia e le principali associazioni di categoria di tutela dei consumatori.

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, il Comune di Como si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'utente.

6. RESOCONTO ANNUALE

Il Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile predispone annualmente entro il 31/3 un resoconto contenente la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; il resoconto è a disposizione delle Associazioni dei consumatori e degli utenti che ne fanno richiesta.

Il Settore Reti è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo
- b) l'autore del reclamo
- c) la data di invio della risposta motivata
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- e) la soluzione del problema e la data della stessa
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

Il Comune di Como, nell'ambito dell'erogazione del servizio di collettamento fognario di sua competenza, riconosce agli utenti il rimborso della quota di collettamento e depurazione qualora si verifichi che l'utente sia proprietario di un fabbricato situato in una zona del territorio comunale sprovvisto di pubblica fognatura.

Per ottenere tale rimborso, l'utente dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento, provvede alla sua trasmissione (posta, fax, e-mail) al Settore Reti, Impianti tecnologici, Protezione Civile.

L'Ufficio Tecnico, esperiti gli accertamenti di rito, ad esito positivo delle verifiche, esprime, per quanto di competenza, al Gestore del servizio di acquedotto, il proprio Nulla Osta affinché quest'ultimo provveda al risarcimento della quota delle fatture emesse relative al servizio di collettamento e depurazione. Per il Comune di Como la società che si occupa dell'erogazione del servizio di acquedotto è ACSM-AGAM S.p.A con sede Legale in Via Canova 3 20900 – Monza e sede Amministrativa in Como, Via Stazzi 2.

Da quando l'azienda ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo e preso atto del Nulla Osta rilasciato dal Comune di Como, le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute dalla stessa, al cliente, con le modalità ed entro il termine fissato dalla Carta dei Servizi predisposta dalla Società medesima.

La stessa Carta dei Servizi dell'ACSM-AGAM S.p.A stabilisce, altresì, i casi in cui la Società non è tenuta a corrispondere alcun indennizzo.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, la Società di cui sopra accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Inoltre, il Comune di Como ha contratto idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi nell'esercizio dell'attività gestita.

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

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

- Magistratura ordinaria - in materia di diritto civile, commerciale, ecc...
- Magistratura amministrativa - in materia di diritto amministrativo (sulle autorizzazioni allo scarico, ecc...).
- Foro competente delle anzidette magistrature sarà quello della Città di Como.

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità stabilite dalla Carta del Servizio idrico predisposta dalla Società di gestione del Servizio Acquedotto cui si rimanda e sono fatturati con periodicità.

Alla stessa Carta del servizio acquedotto si rimanda per tutto ciò che attiene alle modalità di: fatturazione, rettifica della fatturazione, rimborsi e reclami.

10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile, in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e al d.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata per iscritto a:

Ufficio Protocollo del Comune di Como

Indirizzo: Palazzo Cernezzi - Cortile Antico
Via Vittorio Emanuele II, 97 22100 - Como

Orari:

lunedì, martedì e giovedì 8,30-13,00;
mercoledì 8,30-15,30 (mercoledì del cittadino);
venerdì 8,30-13,00

Lunedì, martedì e giovedì 14,30-17,00 le richieste si ricevono allo sportello U.R.P. di Como Palazzo Cernezzi - Cortile Antico

Pec istituzionale: comune.como@comune.pec.como.it

Front-Office Tel: 031 252 445;

Ufficio Archivio e Protocollo Tel: 031 252 429/ 031 252 022/031 252 272

Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile - Sportello al pubblico

Indirizzo: Palazzo Cernezzi - Cortile Moderno
Via Vittorio Emanuele II, 97 22100 - Como

Lo sportello aperto al pubblico osserva il seguente orario:

lunedì: dalle ore **9:00** alle ore **12:00**

mercoledì: dalle ore **8:30** alle ore **15:30** (orario continuato del "mercoledì del cittadino")

Il Servizio Acque deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta di accesso agli atti (farà fede la data di protocollo di arrivo al Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile); il rifiuto e la mancata risposta da parte del Servizio Acque devono essere denunciati dall'utente al Dirigente del Settore Reti, Impianti tecnologici, Protezione Civile.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso al Comune di Como dei costi di riproduzione.

11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

Pronto intervento

Comando di Polizia Locale di Como
Reparto Operativo Segnalazioni Emergenze.
Indirizzo: Viale Innocenzo XI

Tel: 031 265 555/ 031 252 700

Fax: 031 252 755.

Richiesta rimborso

Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile - Sportello al pubblico

Indirizzo: Palazzo Cernezzi - Cortile Moderno
Via Vittorio Emanuele II, 97 22100 - Como

Tel: 031 252 221 -031 252 466 Fax: 031 252 449

12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

(da compilare nelle parti di interesse)

Spettabile **Comune di Como**

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Palazzo Cernezzi
Via Vittorio Emanuele II, 97
22100 - COMO

fax
indirizzo mail

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Nato a _____ il _____

Residente a _____ indirizzo _____

In qualità di Proprietario/Amministratore/Legale Rappresentante del/della fabbricato/Condominio/Ditta sito in Como
Via/Viale/Piazza _____

telefono: _____ Titolare dell'utenza n. _____ e (facoltativo)

della pratica di allacciamento alla pubblica fognatura P.G.n _____ del _____

(oppure)

Titolare dell'utenza n. _____ Interessato all'emanazione del provvedimento relativo
alla propria richiesta di allacciamento alla pubblica fognatura presentata il _____ ed assegnata in
qualità di responsabile a _____

Visti i termini stabiliti dalla Vostra Carta del Servizio

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

- A Ritardo nella risposta alle richieste scritte
- B Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
- C Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
- D Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
- E Altro reclamo:
- F Note al reclamo:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi):

via fax al seguente numero: _____

via e-mail al seguente indirizzo: _____

con lettera al seguente indirizzo: _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

PARTE SECONDA: RIMBORSI

(la richiesta di rimborso è da intestare al Settore reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile)

Desidero presentare la seguente richiesta di rimborso della quota di fognatura e depurazione:

| | |
|-----------|---|
| Anno 2012 | € |
| Anno 2011 | € |
| Anno 2010 | € |

Considerato che tali somme sono stete indebitamente versate, in quanto la fognatura pubblica non è presente nella Via _____

PARTE TERZA SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

Attenzione anche se si compila anche solo una parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.

13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse al Comune di Como – Settore Reti, Impianti Tecnologici, Protezione Civile in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Via Vittorio Emanuele II, 97;
- via fax al numero: 031 252 446;
- via mail al seguente indirizzo: ufficio.acque@comune.como.it

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.ors.regione.lombardia.it , sezione consumatori, e dal sito: www.comune.como.it del Comune di Como.

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

13.1. Dati relativi all'intestatario

1. Genere

| | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> Maschio | <input type="radio"/> Femmina |
|-------------------------------|-------------------------------|

2. La preghiamo di indicare la sua età

| | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> da 18 a 24 | <input type="radio"/> da 25 a 34 | <input type="radio"/> da 35 a 44 | <input type="radio"/> da 45 a 54 | <input type="radio"/> da 55 a 64 | <input type="radio"/> oltre 65 |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

| | | | | |
|-------------------------------|--|---|---|------------------------------|
| <input type="radio"/> nessuno | <input type="radio"/> licenza elementare | <input type="radio"/> licenza media inferiore | <input type="radio"/> licenza media superiore | <input type="radio"/> laurea |
|-------------------------------|--|---|---|------------------------------|

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

| | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> 1 (da solo) | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> oltre 4 |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

| | | | |
|---|------------------------------------|--|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Studente | <input type="radio"/> Casalinga/o | <input type="radio"/> Pensionato/a | <input type="radio"/> Operaio/a |
| <input type="radio"/> Impiegato/a | <input type="radio"/> Insegnante | <input type="radio"/> Funzionario/Quadro | <input type="radio"/> Dirigente |
| <input type="radio"/> Libero professionista | <input type="radio"/> Commerciante | <input type="radio"/> Imprenditore | <input type="radio"/> Altro |

13.2 Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc. | | | | | | | | | | |
| Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza | | | | | | | | | | |
| Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze | | | | | | | | | | |
| Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni | | | | | | | | | | |
| Nessuna di queste cose. Suggestioni: | | | | | | | | | | |

13.3 Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Qualità del servizio in generale | | | | | | | | | | |
| Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza | | | | | | | | | | |
| Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze | | | | | | | | | | |
| Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni | | | | | | | | | | |
| Nessuna di queste cose. Suggestioni: | | | | | | | | | | |

13.4 Rapporto col cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche) | | | | | | | | | | |
| Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.) | | | | | | | | | | |
| Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico | | | | | | | | | | |
| Disponibilità servizi via internet | | | | | | | | | | |
| Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.) | | | | | | | | | | |
| Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.) | | | | | | | | | | |

13.5 Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|--------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Sportello clienti | | | | | | | | | | |
| Numero verde/call center | | | | | | | | | | |
| Sito internet | | | | | | | | | | |
| Posta elettronica | | | | | | | | | | |
| Nessuna di queste | | | | | | | | | | |

13.6 Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

| | 1 bassa | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 alta |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| Qualità complessiva del servizio | | | | | | | | | | |
| Continuità nell'erogazione del servizio | | | | | | | | | | |
| Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti | | | | | | | | | | |
| Tempi di risposta alle richieste degli utenti | | | | | | | | | | |
| Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene | | | | | | | | | | |

13.7 Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1 = valutazione bassa; 10 = valutazione alta)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale | | | | | | | | | | |
| Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta? | | | | | | | | | | |

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dal Comune di Como, all'Autorità d'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell'Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.