



## Rapporto annuale risultati di monitoraggio degli standard della Carta dei servizi

01 Febbraio 2022

*Il segreto del cambiamento è concentrare tutta la tua energia  
non nel combattere il vecchio, ma nel costruire il nuovo.*

*(Socrate)*

## **Indice**

### **PARTE PRIMA**

- Responsabilità sociale e sostenibilità
- Dichiarazione ambientale e politica aziendale
- La nostra missione
- L'approccio di Lura Ambiente nel quotidiano operare
- Una storia nel segno della responsabilità
- La nostra presenza territoriale
- Le attività che svolgiamo
- I numeri chiave del nostro lavoro
- Gli impegni di Lura Ambiente
- I nostri interlocutori
- La Carta dei Servizi

### **PARTE SECONDA**

- La Qualità erogata
- Tabelle riassuntive degli standard monitorati e dei risultati conseguiti

### **PARTE TERZA**

- I canali di comunicazione
- La qualità percepita

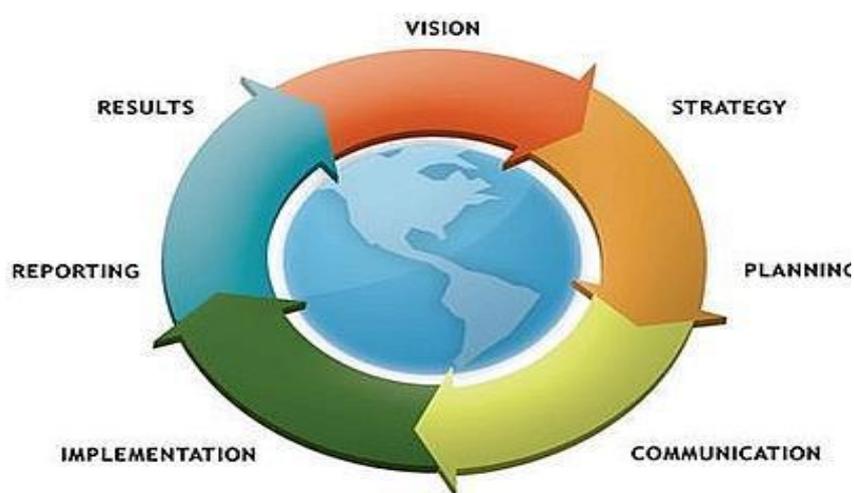
## PARTE PRIMA

### La Responsabilità sociale e sostenibilità

Nella precedente stesura del rapporto si evidenziavano le trasformazioni in atto nella gestione del servizio idrico integrato con l'affidamento della titolarità delle gestioni alle società pubbliche costituite per ciascuna ambito provinciale ovvero COMO ACQUA S.R.L e ALFA S.R.L. Tale percorso risulta in parte concluso per quanto riguarda la Provincia di Varese e il subentro della società ALFA SRL nella gestione del servizio idrico integrato per il Comune di Caronno Pertusella, mentre fino alla piena operatività del gestore unico COMO ACQUA SRL Lura Ambiente continuerà ad amministrare in modo efficiente e trasparente le risorse affidate dagli azionisti nel rispetto della legislazione, con attenzione all'ambiente e garantendo un modello di impresa capace di innovazione e di forte sinergia con il territorio.

Questi riferimenti valoriali sono quotidianamente declinati:

- operando per il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle operazioni sotto il diretto controllo o che possono essere influenzate dalla Società;
- valutando i rischi e le opportunità attraverso un'attenta analisi del contesto dell'organizzazione, considerando che a fronte di un rischio vi è sempre un'opportunità di miglioramento da cogliere;
- attuando un rigoroso sistema di gestione che permette il controllo dei consumi energetici. Idrici e delle emissioni;
- rispettando la legislazione vigente;
- ricercando, sviluppando ed impiegando tecnologie più "sostenibili";
- coltivando e sviluppando le competenze professionali e sostenendo una fitta rete di collaborazioni anche universitarie;
- valutando preventivamente gli impatti reali o potenziali di nuove installazioni e provvedendo alla loro mitigazione;
- adottando sistemi di gestione integrati;
- garantendo il dialogo e la cooperazione con i soggetti esterni e le comunità locali;
- rispondendo con meticolosità e accuratezza alle esigenze degli utenti.



Rispetto alle sfide future che ci aspettano, verranno mantenuti, come requisiti fondamentali, l'attenzione alla qualità, all'efficienza dei servizi erogati, agli aspetti ambientali. Temi che

costituiscono non solo la mission aziendale ma una precisa volontà di adottare comportamenti responsabili in ciascuna delle proprie attività.

## Dichiarazione ambientale e politica aziendale

La politica ambientale di Lura Ambiente è impostata su capisaldi irrinunciabili, che trovano attuazione nella pratica quotidiana in tutti gli ambiti aziendali:

- contenere l'impiego di risorse non rinnovabili (utilizzando fonti rinnovabili quali il biogas prodotto dalla digestione dei fanghi);
- salvaguardare la salute pubblica;
- gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego;
- contribuire a diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile;
- coinvolgere e sviluppare i rapporti con autorità, opinion leader, enti di ricerca e comunità;
- progettare e implementare le attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento, ridurre gli impatti ambientali, prevenire possibili eventi accidentali;
- sostenere l'impegno al miglioramento continuo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, definendo obiettivi ambientali e adottando programmi di miglioramento volti, in modo particolare, all'ottimizzazione dell'efficienza nella captazione, distribuzione e depurazione della risorsa idrica.

Lura Ambiente, come le altre società che operano nel settore idrico, ha la responsabilità di gestire una risorsa preziosa e, nel contempo, limitata come l'acqua.

Questa responsabilità è declinata nelle scelte operative ed orientata da una precisa idea di futuro.

Il concetto di tutela ambientale rappresenta insieme il fine e il modus operandi dell'organizzazione.

Per questo motivo il valore della sostenibilità ambientale è determinato da un doppio livello di responsabilità: dallo svolgimento efficace di un servizio ad alta utilità ambientale e dalle modalità di lavoro rispettose dell'ambiente.

La visione, la missione, i valori ed il modello di organizzazione costituiscono un sistema integrato che in questi anni hanno determinato l'orientamento di Lura Ambiente verso la sostenibilità. Ad essi si affiancando il rispetto degli standard sociali, economici ambientali. In questo modo Lura Ambiente sviluppa la propria politica aziendale coniugando gli obiettivi di qualità del servizio a quelli di natura economico-finanziaria, alla valorizzazione delle risorse umane e tecnologiche, al rispetto dell'ambiente.

Centralità del cittadino, difesa dell'ambiente e responsabilità sociale sono i principi guida della missione di Lura Ambiente.



## L'approccio della Società nel quotidiano operare

I principi guida della società sono declinati nel quotidiano operare:



## Una storia nel segno della responsabilità

<b>1975</b>	Per iniziativa dei Comuni di Bulgarograsso, Cadorago, Guanzate, Lomazzo, Lurate Caccivio, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno nasce il Consorzio Interprovinciale per il Risanamento Idrico del Bacino del Lura (Decreto Ministeriale n° 5199/1976)
<b>1978 – 1980</b>	Aderiscono al Consorzio i Comuni di Bregnano, Caronno Pertusella e Cermenate, recedono nel frattempo i Comuni di Bulgarograsso (1978) e di Lurate Caccivio (1979)
<b>1980 – 1987</b>	Vengono progressivamente realizzate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le canalizzazioni da Guanzate a Caronno Pertusella</li> <li>• l'impianto di depurazione biologica sito nel Comune di Caronno Pertusella, entrato in funzione nell'anno 1987</li> </ul>
<b>1990 – 1997</b>	L'attenzione complessiva alla salvaguardia ambientale del territorio porta alla costituzione del Parco del Lura, riconosciuto dalla Regione Lombardia nel 1997 come parco locale di interesse sovracomunale
<b>1995</b>	I Comuni di Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno costituiscono la società Lura Ambiente alla quale è stato conferito nel febbraio 1997 il patrimonio del Consorzio
<b>2000</b>	Lura Ambiente ottiene la certificazione di Qualità ISO 9001:2000 per l'attività di collettamento e depurazione di acque reflue civili ed industriali e trattamento reflui esterni, quale riconoscimento degli standards qualitativi che la Società è in grado di assicurare
<b>2000 – 2002</b>	Lura Ambiente assume la gestione acquedottistica e fognaria di otto Comuni (dal 1° febbraio 2000 Rovellasca, dal 1° gennaio 2001 Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Lomazzo e Rovello Porro, dal 1° gennaio 2002 Guanzate), realizzando il <i>ciclo integrato delle acque</i> ed applicando, tra le prime, le direttive della Legge 36/94 (Legge Galli)

<b>2004</b>	Lura Ambiente, il 25 novembre, adotta la Carta dei Sevizi per il servizio idrico integrato con l'obiettivo di migliorare ulteriormente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la qualità dei servizi forniti</li> <li>▪ il rapporto con gli utenti</li> </ul>
<b>2005</b>	Lura Ambiente ottiene l'estensione della certificazione di Qualità ISO 9001:2000 per la gestione del servizio idrico integrato, ossia per: collettamento, depurazione acque reflue civili ed industriali, trattamento reflui esterni, gestione amministrativa e manutentiva delle reti acquedottistiche e fognarie
<b>2007</b>	Lura Ambiente ottiene la certificazione ambientale ISO 14001:2004 ed il rinnovo della certificazione di Qualità ISO 9001:2000
<b>2008</b>	Lura Ambiente S.p.A. a seguito del completamento del progetto di rifacimento dell'impianto Termoelettrico a biogas prodotto dai fanghi di depurazione ottiene dal G.S.E (Gestore dei servizi elettrici) la qualifica IAFR ovvero impianto alimentato da fonti rinnovabili.
<b>2009</b>	Con riferimento agli interventi di rilevanza ambientale si segnala l'inizio dei lavori di realizzazione dell'impianto di essiccamento termico dei fanghi che consentirà di ridurre notevolmente la quantità di rifiuti prodotti e circolanti sul territorio nazionale. Per quanto riguarda la Valorizzazione delle risorse idriche presenti sul territorio si segnala la realizzazione dei <i>Chioschi dell'acqua</i> nei Comuni di Cermenate, Guanzate e Bregnano, quale alternativa di qualità all'uso delle acque imbottigliate
<b>2010</b>	Ad Ottobre è stato avviato in esercizio sperimentale l'impianto di essiccamento termico che sarà collaudato definitivamente entro la metà del 2011. Per tale intervento si segnala in prima analisi il raggiungimento dei dati progettuali circa la diminuzione del fango prodotto e l'avvio del medesimo al recupero ambientale come combustibile in cementeria, Sempre in prospettiva di Valorizzare le risorse idriche presenti sono state terminati i <i>Chioschi dell'acqua</i> nei Comuni di Lomazzo, Caronno Pertusella, Rovellasca e Cadorago.
<b>2011</b>	La sensibilizzazione alla valorizzazione delle risorse idriche coinvolge anche dei Comuni di Rovello e Saronno con la realizzazione di 2 <i>Chioschi dell'acqua</i> e un nuovo punto di distribuzione nel Comune di Caronno Pertusella. Sul fronte della salute e sicurezza del lavoro Lura Ambiente avvia le procedure per ottenere la certificazione OHSAS 18001
<b>2012</b>	Lura ambiente continua nel cammino di miglioramento delle prestazioni ambientali legate alle operazioni sotto il diretto controllo con: "Riduzione dei rifiuti" 2012A entrata a regime dell'impianto di essiccamento e riduzione del 56% del quantitativo annuo di fango prodotto come rifiuto. "Diminuzione dell'energia acquistata a seguito di aumento dell'energia autoprodotta " Nel 2012 sono stati prodotti 1.300.388 KWh a fronte dei 1.254.480 KWh del 2011 con un fattore di utilizzo del cogeneratore del 82% (funzionamento per 7187 ore)  "Conseguimento della certificazione OHSAS 18001:2007" nell'agosto del 2012 ottiene la certificazione sicurezza e approva il Codice Etico e l'assunzione del modello organizzativo previsto dal D.Lgs 231/
<b>2013</b>	Migliora il servizio di trattamento reflui con richiesta di modifica non sostanziale alla provincia di Varese per "Aumento della capacità ricettiva dei reflui esterni (codici CER 200304 e 200306) da 200 m <sup>3</sup> /g a 249m <sup>3</sup> /g "Realizza nuovo chiosco dell'acqua" È stati inaugurato a Manera di Lomazzo in Via Vittorio Veneto un nuovo punto di erogazione di acque naturali microfiltrate e frizzante refrigerata quale alternativa di qualità all'uso delle acque imbottigliate Acquisto di due veicoli a metano

<b>2014</b>	<p>Conferma delle certificazioni in essere</p> <p>Progettazione di una nuova piazzola di lavaggio delle autobotti</p> <p>Intervento di bonifica del digestore</p> <p>Implementazione di un sistema HACCP per il controllo della gestione delle cassette dell'acqua</p>
<b>2015</b>	<p>Diagnosi energetica impianto di depurazione e reti esterne</p> <p>Interventi migliorativo nel punto di scarico reflui esterni con realizzazione di tettoia anti pioggia</p> <p>Interventi sul territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ realizzazione Interconnessione Lomazzo –Bregnano;</li> <li>⇒ adeguamento e potenziamento rete fognaria Saronno incrocio Via Milano Via Varese;</li> <li>⇒ realizzazione fognatura bianca Via Bellini –Caronno Pertusella;</li> <li>⇒ rete bianca parcheggio Via Rossini –Caronno Pertusella;</li> <li>⇒ finanziamento nei lavori di esecuzione dell'isola del riuso presso la piattaforma ecologica del Comune di Caronno Pertusella</li> </ul>
<b>2016 - 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Completamento lavori di realizzazione nuova piazzola lavaggio autobotti a servizio dei Clienti.</li> <li>⇒ Interventi manutentivi griglia grossolana e pulizia vasca volano per l'ottimizzazione del processo di trattamento reflui</li> <li>⇒ Realizzazione (lavori terminati a maggio 2017) della piazzola in cls di apparcamento cassoni di raccolta del grigliato quale miglioramento ambientale nello stoccaggio del rifiuto.</li> <li>⇒ Posa e collaudo delle nuove valvole a fusso di regolazione aria in vasca ossidazione, quale intervento di risparmio energetico.</li> <li>⇒ Conferma della certificazione ambientale</li> <li>⇒ Verifica di sussistenza dell'obbligo di presentazione della Relazione di Riferimento Allegato I DM 272/2014 - DGR (Lombardia) 18.04.2016 n. X/5065.</li> <li>⇒ Efficientamento del laboratorio con acquisto di nuova strumentazione: spettrometro di emissione al plasma;</li> <li>⇒ Strumentazione per la determinazione di azoto totale e fosforo "GANIMEDE" rispondente ai requisiti previsti dal metodo Unichim M.U- 2441</li> <li>⇒ Aggiornamento della carta dei servizi con allineamento ai livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, previsti nella delibera AEGESI del 23 dicembre 2015 n°655/2015/R/idr.</li> <li>⇒ Implementazione di un software per: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestione on line delle prestazioni da assicurare alle utenze del SII;</li> <li>• la registrazione e il monitoraggio delle tempistiche e degli standard minimi di qualità del servizio a previste dalla delibera AEEGSI;</li> <li>• individuazione degli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità.</li> </ul> </li> <li>⇒ App di Lura Ambiente disponibile negli store di Google, Microsoft e Apple (un'applicazione gratuita che avvicina ancora di più i cittadini alla propria acqua.)</li> </ul>
<b>2018</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Conferma delle certificazioni di qualità e ambientali con passaggio alle nuove norme Iso 9001:2015 e 14001:2015 e 9001:2015;</li> <li>⇒ Progetto di accreditamento del laboratorio di analisi (predisposizione manuale, procedure) per presentazione della domanda a fine luglio 2019;</li> <li>⇒ Acquisto e messa in esercizio gestionale per attività di laboratorio (Ti Labor);</li> <li>⇒ Interventi manutentivi sulla linea A di ossidazione con cambio dei piattelli per migliorare l'insufflazione dell'aria e diminuire i consumi energetici;</li> <li>⇒ Interventi sul ricircolo della miscela aerata volti a rendere la sezione di trattamento biologico più performante;</li> <li>⇒ Rimessa in esercizio dell'impianto di essiccamento che ha consentito alla società di risentire in modo marginale dell'emergenza smaltimento fanghi;</li> <li>⇒ Interventi di pulizia della vasca volano in adempimento alla prescrizione dell'allegato Tecnico all'Autorizzazione integrata Ambientale;</li> <li>⇒ Aggiornamento del modello organizzativo con recepimento dei nuovi reati introdotti nel D.lgs 231/2001 e dell'istituto del whistleblowing.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Aggiornamento dei documenti e della modulistica aziendale al nuovo Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali;</li> <li>⇒ Interventi sulle reti fognarie con realizzazione di nuovo collegamento fognatura consortile verso Stazione sollevamento Via Montoli;</li> <li>⇒ Predisposizione di un manuale con l'individuazione delle configurazioni per l'utilizzo dell'interconnessione;</li> <li>⇒ Mappatura degli organi di manovra e completamento modellazione EPANET di tutta la rete acquedottistica gestita</li> </ul>
<b>2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rinnovo di tutte le certificazioni (qualità, ambiente e sicurezza);</li> <li>⇒ Aggiornamento della Carta dei Servizi con allineamento ai requisiti di qualità contrattuale e tecnica del SII, previsti da ARERA nelle delibere n°917/2017R/idr e n°311/2019/R/idr;</li> <li>⇒ Prosegue il percorso di accreditamento del laboratorio per il campo di applicazione "Analisi acque destinate al consumo umano" in seguito all'entrata in vigore del D.M. 14.06.2017 che introduce requisiti specifici per l'analisi dei parametri di controllo delle acque destinate al consumo umano;</li> <li>⇒ Effettuato a fine luglio 2019 intervento di revamping sezione ossidazione linea B (sostituzione completa piattelli e sistemazione idrovore di ricircolo miscela aerata);</li> <li>⇒ Sostituito serbatoio di ipoclorito di sodio ad inizio novembre 2019.</li> </ul>
<b>2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Ottenuto a giugno 2020 l'<b>accreditamento del laboratorio</b>, interno di analisi di Lura Ambiente S.p.A., ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per il campo di applicazione "Analisi acque destinate al consumo umano" per i seguenti 8 parametri: Cloruri, Solfati, Nitriti, Nitrati, pH, E. Coli, Batteri Coliformi ed Enterococchi. Ricevuta notifica di accreditamento in data 28.09.2020 con numero di accreditamento 1854L da riportare nei Rapporti di Prova;</li> <li>⇒ Ottenuto a giugno 2020 il <b>rinnovo delle certificazioni ISO 9001:2015 (qualità) e ISO 14001:2015 (ambiente) ed il passaggio alla nuova norma ISO 45001:2018 (sicurezza)</b>;</li> <li>⇒ Inaugurato ad agosto 2020 nuovo "<b>Chiosco dell'acqua</b>" a Caronno Pertusella nella frazione di Bariola in Via De André.</li> </ul>
<b>2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <i>Subentro nella gestione del servizio idrico integrato nel comune di Caronno Pertusella da parte della società ALFA Srl (decorrenza da gennaio 2022)</i></li> </ul>

## La nostra presenza territoriale

### Reti fognarie e acquedottistiche:

L'attività di Lura Ambiente si svolge nel bacino del Torrente Lura, nel tratto che si estende dalla provincia di Como alla Provincia di Varese.

I comuni, attraverso i propri rappresentanti, hanno affidato a Lura Ambiente la gestione del servizio idrico integrato:

	Acquedotto	Fognatura	Collettamento	Depurazione
<b>Provincia di Como</b>	Bregnano	Bregnano	Bregnano	Bregnano
	Cadorago	Cadorago	Cadorago	Cadorago
				Frazione Socco Fino Mornasco
	Ceremate	Ceremate	Ceremate	Ceremate
	Guanzate	Guanzate	Guanzate	Guanzate
	Lomazzo	Lomazzo	Lomazzo	Lomazzo
	Rovellasca	Rovellasca	Rovellasca	Rovellasca
	Rovello Porro	Rovello Porro	Rovello Porro	Rovello Porro
<b>Provincia di Varese</b>	Caronno Pertusella	Caronno Pertusella	Caronno Pertusella	Caronno Pertusella
			Saronno	Saronno
			Frazione Introini Solaro	Frazione Introini Solaro
<b>Provincia di Monza e Brianza</b>			Frazione dal pozzo Ceriano Laghetto	Frazione dal pozzo Ceriano Laghetto



**Trattamento reflui provenienti dalle fosse settiche**

I clienti di questo servizio, che si avvalgono dell'impianto di depurazione di Lura Ambiente, operano nelle province di Varese, Como, Milano e Monza e Brianza.

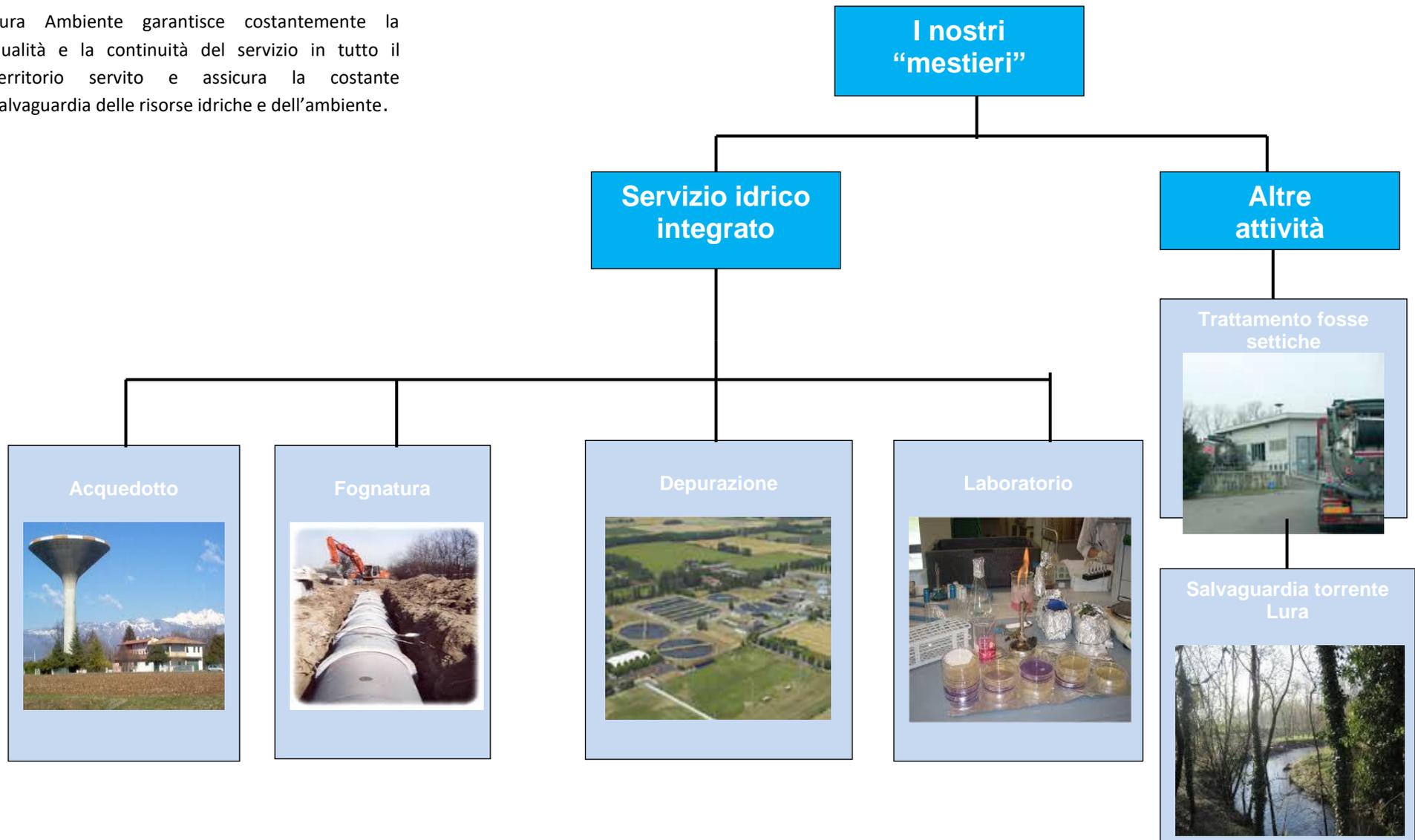


Clienti pubblici e privati: 74

Reflui trattati anno 2021: 55.191 tonnellate

### Le attività che svolgiamo

Lura Ambiente garantisce costantemente la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito e assicura la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente.



## I numeri chiave del nostro lavoro

**Acquedotto (Captazione, adduzione, distribuzione)**

Gestione del servizio nei Comuni di:	Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca e Rovello Porro
Abitanti serviti:	oltre 71.000
Utenti:	oltre 22.863
Acqua erogata:	oltre 6.000.000 di m <sup>3</sup> /anno
Rete idrica dei Comuni gestiti:	oltre 342 chilometri
Rete idrica di interconnessione tra i vari Comuni:	circa 20 chilometri

**Fognatura**

Gestione del servizio nei Comuni di:	Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca e Rovello Porro
Abitanti serviti:	oltre 71.000
Utenti:	21.908
Rete fognaria dei Comuni gestiti:	oltre 270 chilometri
Stazioni di sollevamento:	27
Collettore:	circa 24 chilometri

**Depurazione reflui civili e produttivi**

Gestione dell'impianto di Caronno Pertusella con una potenzialità di 180.000 abitanti equivalenti

Depurazione delle acque reflue civili e produttive dei Comuni di:	Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno
Abitanti serviti:	110.728
<b>Acque Reflue trattate:</b>	10.934.952 (anno 2021)

Trattamento reflui fosse settiche e spurgo pozzetti stradali

Reflui trattati:	55.191 tonnellate/anno (dati anno 2021)
------------------	---

**Laboratorio di analisi**

Analisi interne

## Gli impegni di Lura Ambiente

### Obiettivi e progetti

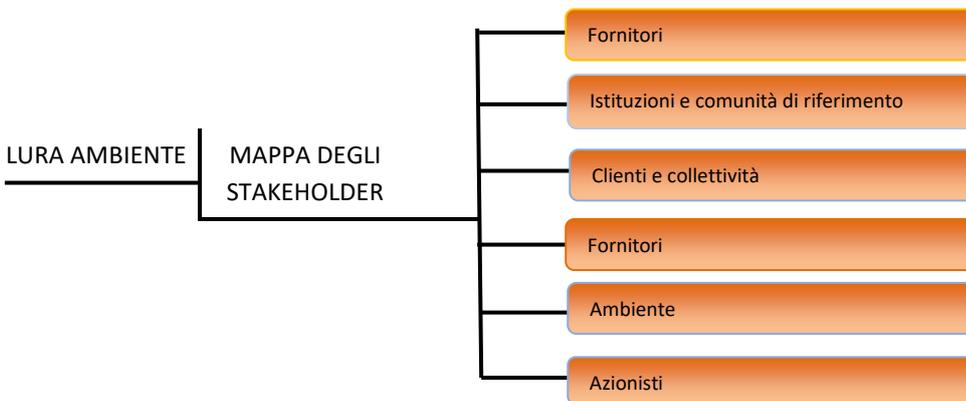
La missione e i valori costituiscono l'impalcatura portante di Lura Ambiente e sono tradotti concretamente in un modello di governance e in un sistema integrato qualità-ambiente-sicurezza con l'obiettivo di raggiungere traguardi di:

Eccellenza del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• miglioramento continuo del servizio nell'interesse di tutti gli stakeholder e dell'ambiente</li> <li>• ricerca di innovazioni tecniche e gestionali per rispondere sempre meglio alle attese degli utenti, anticipandone i bisogni</li> <li>• attenzione a tutti i portatori di interesse, utilizzando processi comunicativi volti ad informare puntualmente e ad ascoltare con la maggior attenzione possibile</li> </ul>
Rispetto e coinvolgimento del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valorizzazione e coinvolgimento delle risorse umane, attraverso la costruzione e il mantenimento di relazioni industriali e con il personale improntate allo sviluppo delle competenze</li> </ul>
Cura per l'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• protezione delle risorse, miglioramento dei processi, riduzione delle perdite, risparmio idrico attraverso un approccio integrato "dalla fonte al rubinetto"</li> <li>• contenimento delle emissioni in atmosfera, delle emissioni acustiche e degli odori</li> <li>• uso delle risorse energetiche con razionalità ed efficienza</li> </ul>
Benessere e qualità della vita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• impegno a produrre benessere e qualità per la comunità e l'ambiente, riducendo al minimo l'impatto ambientale connesso con le attività svolte</li> </ul>

### Relazioni con gli stakeholder

La Responsabilità d'Impresa adottata da Lura Ambiente considera all'interno delle decisioni aziendali, tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder, bilanciandole ed integrandole nelle strategie aziendali.

La mappa degli stakeholder aziendali individua:



Il piano di dialogo e coinvolgimento è stato impostato partendo dalle classi di stakeholder chiave per l'azienda. Cittadini e aziende, ovvero gli utenti dei servizi sono gli interlocutori che forse più di tutti sono influenzati dalla attività di Lura Ambiente. I servizi offerti interessano infatti direttamente la qualità dell'ambiente e la vita dei utenti. (contatti per la bollettazione acquedotto, per richieste aperture contatori, cessazioni fornitura, stipula nuovi contratti, ecc.). Nella gestione dei servizi il giudizio nasce da un confronto che passa su riferimenti molto diversi: le attese e il percepito.

Le attese nascono ancor prima dell'erogazione e hanno due fonti:

- la visione del cliente, ovvero le sue aspettative circa la soluzione del suo problema/esigenza ed eventuali esperienze del passato, in positivo o in negativo;
- la comunicazione del soggetto erogatore.

Infatti, se nei confronti degli aspetti tecnici l'utente non possiede generalmente le conoscenze per esprimere una valutazione fondata, è invece legittimato a dire la sua sul "come" il servizio viene erogato: cortesia, capacità di ascolto, empatia, impegno nella soluzione, tempi.

Gli utenti, sono in costante crescita numerica nel corso degli ultimi anni, e rappresentano lo stakeholder principale.

**110.728** gli abitanti serviti da Lura ambiente

L'obiettivo della società è di soddisfarne le attese, migliorare i servizi offerti, assicurare semplicità e trasparenza nella comunicazione.

La componente relazionale è quindi determinante: è quella che molto spesso può fare la differenza.

**8** punti di accoglienza sul territorio

**11** Case dell'Acqua attivate di cui 1 per il Comune di Saronno e una nuova casa dell'acqua attiva da luglio 2020 nel Comune di Caronno Pertusella località Bariola

Le azioni devono mirare a far sì che il percepito eguagli le attese. Lo strumento più potente è la comunicazione, accompagnata da un'attenta analisi sia della qualità percepita, attraverso le valutazioni di customer satisfaction, attraverso il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei servizi.

Non è una formula retorica ma una strategia nella quale Lura Ambiente crede fortemente e che si sostanzia attuando politiche di ascolto e dialogo, diffondendo tra i collaboratori la cultura della soddisfazione e della relazione positiva con gli utenti.

Crediamo che la qualità e la definizione di obiettivi di miglioramento debbano scaturire dalla percezione che gli utenti hanno del nostro lavoro, chiedendo loro un'opinione, valutando le richieste e le segnalazioni che ci pervengono.

### La carta dei servizi - Standard di eccellenza

Lura Ambiente regola i rapporti con l'utenza attraverso la Carta del Servizio (ultimo aggiornamento rev. 7 del 16.12.2019, con riferimento alla deliberazione 16/07/2019 n°311/2019/R/IDR "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato") nella quale sono stati recepiti gli standard generali e specifici previsti dalla delibera AEEGSI 655/2015. Si impegna a rispettare i parametri indicati, effettuando controlli, sui tempi di risoluzione delle pratiche ed erogando rimborsi previsti a seguito di non rispetto degli standard.



**Carta del Servizio idrico integrato**

**Data 16.12.2019 rev. 7**

*Lo sviluppo sostenibile è quello che soddisfa i bisogni di una generazione senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri*

**Brundland Report, 1987**

Di seguito sono riportati gli indicatori e i relativi tempi di erogazione. In marrone sono riportati gli indicatori introdotti dal 01/07/2016 dall'ARERA (l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con la Deliberazione 655/2015/IDR che ha rafforzato la logica sottesa alle Carte dei servizi, sviluppando ulteriormente il sistema degli standard di qualità contrattuale. In verde sono riportati gli ulteriori standard di servizio non contemplati nella delibera garantiti dal gestore raffrontati con quelli ottenuti negli anni precedenti.

Un più ampio dettaglio è specificato nel Bilancio Sociale Ambientale che viene pubblicato annualmente sul sito web.

#### Applicabilità degli standard

Per il calcolo dei tempi sopraccitati, espressi in giorni naturali consecutivi e per tutti gli standard assunti nella presente Carta dei Servizi, non si tiene conto degli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale.

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- a.** tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze necessarie per l'esecuzione dei lavori;
- b.** scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti;
- c.** tempi necessari per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente;
- d.** condizioni climatiche ed eventi meteorici eccezionali.

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

Il mancato rispetto degli impegni assunti nei confronti degli utenti - riconducibile a proprie carenze comporta il riconoscimento di rimborsi automatici ai soggetti richiedenti.

La Carta del servizio è disponibile sul sito internet e viene consegnata a tutti gli utenti al momento della stipula del contratto per l'erogazione del servizio idrico.

## PARTE SECONDA

## TRASPARENZA E QUALITA'

L'assunzione di questi impegni ha richiesto l'adozione di un sistema dettagliato di monitoraggio delle prestazioni, articolato su controlli giornalieri e report periodici.

I dati esposti nelle tabelle di seguito riportate e divisi in standard definiti dalla delibera dell'autorità (in marrone) e standard di servizio definiti dall'Organizzazione (in verde) evidenziano come i singoli indicatori di qualità si attestino su valori molto positivi.

Nella dinamica dei dati che emergono dal confronto con gli anni precedenti è da notare come gli indicatori abbiano registrato una sostanziale conferma.

## Avvio e chiusura del rapporto contrattuale (segmento acquedotti)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard		2019	2020	2021
Tempo di predisposizione del preventivo. (nuovo allaccio rete idrica) (delibera ARERA)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	10gg senza sopralluogo	Numero totale preventivi	39	33	40
			Numero totale preventivi emessi entro 10g	39	33	40
			Numero totale preventivi emessi oltre 10g	0	0	0
		20 giorni con sopralluogo	Numero totale preventivi emessi entro 20g	134	110	110
			Numero totale preventivi emessi oltre 20g	0	0	0
		Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete idrica (delibera ARERA)	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente	15 giorni lavoro semplice	Numero totale allacciamenti	24
Numero allacciamenti eseguiti entro 15g	24				19	30
Numero allacciamenti eseguiti oltre 15g	0				12	10
≤ 30 giorni lavoro complesso	Numero allacciamenti eseguiti entro 30g			69	43	51
	Numero allacciamenti eseguiti oltre 30g			0	0	1
Cessazione della fornitura (Delibera ARERA)	Tempo intercorso tra la richiesta di disdetta da parte dell'utente e la cessazione della fornitura			7 giorni	Numero di richiesta di disdette pervenute	245
		Numero di cessazioni effettuate entro 7 giorni	232		204	190
		Numero di cessazioni effettuate oltre 7 giorni*	13		11	7
		Tempo medio di esecuzione	3,5		6,24	3,89

Riattivazione della fornitura a seguito di estinzione del debito (Delibera ARERA)	Tempo intercorso tra il ricevimento del pagamento e l'intervento di riapertura del contatore	Entro 2 giorni feriali	Numero riattivazione	0	0	0
			Tempo medio di esecuzione	0	0	0
Esecuzione della voltura della fornitura per subentro (Delibera ARERA)	T Tempo intercorso tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5 giorni	Numero di volture eseguite	528	484	553
			Numero di volture eseguite entro 5 giorni	526	482	548
			Numero di volture eseguite oltre 5 giorni*	2	2	5
			Tempo medio volture	0,43	0,43	1,96

\*I superamenti delle tempistiche previste sono per cause imputabili all'utente, pertanto non sono dovuti rimborsi automatici

### Avvio del rapporto contrattuale (segmento fognatura, depurazione e trattamento reflui esterni)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Elementi	2019	2020	2021
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo di rilascio del parere /permesso per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti produttivi o del permesso di allacciamento per insediamenti residenziali	30 giorni	Insedimenti produttivi			
			Numero totale di richieste pervenute	82	59	107
			Numero permessi rilasciati e richieste integrazioni emesse entro 30 giorni	80	58	74
			Numero pareri tecnici rilasciati e richieste integrazioni emesse / entro 30 giorni	2	0	33
			Tempo medio di gestione delle richieste da insediamenti produttivi	8,5	4,3	6,9
			Insedimenti Residenziali			
			Numero totale richieste pervenute	58	42	77
			Numero permessi rilasciati entro 45 giorni	58	42	77
Tempo di risposta a seguito di richiesta autorizzazione allo scarico reflui esterni	Tempo massimo per la risposta a seguito di istruttoria della domanda scritta di scaricare i reflui nell'impianto di trattamento reflui esterni	20 giorni	Numero totale richieste pervenute	3	0	0
			N° richieste evase entro 20 g	3	0	0
			N° richieste evase oltre 20 g	0	0	0
			Tempo medio di gestione delle richieste	2	0	0
Tempo di emissione del parere tecnico sulle opere di urbanizzazione all'interno di Piani attuativi.	Tempo massimo per rilascio parere sui progetti opere di urbanizzazione di Piani attuativi	45 giorni	Numero totale richieste pervenute	29	69	10
			Numero richieste evase entro 45 giorni	28	69	10
			Numero richieste evase oltre 45 giorni	1	0	0
			Tempo medio di gestione delle richieste	12	5	10

## Gestione del rapporto contrattuale con l'Utente (segmento fognatura, depurazione e trattamento reflui esterni)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Elementi	2019	2020	2021
Fatture acqua potabile	N° di fatture annuali	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	Fatture emesse	Rispetto dello standard	Rispetto della standard	Rispetto dello standard
Fatturazione per insediamenti con scarichi di tipo industriale (segmento fognatura)	Numero di fatture annuali	1. n°2 fatture/anno per importi < 5000 Euro 2. n°4 fatture/anno per importi compresi 5000 e 10.000 Euro 3. n°6 fatture/anno per importi compresi > 10.000 Euro	Rispetto del n° fatture	Si	Si	Si
Fatturazione per utenti impianto di trattamento reflui esterni (segmento reflui esterni)	Numero di fatture annuali	Fino a 12	Fatture emesse mensilmente in funzione dei conferimenti effettuati	Rispetto dello standard	Rispetto dello standard	Rispetto dello standard
Rettifiche di fatturazione e restituzione dell'importo (Delibera ARERA)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente e la data di accredito della somma non dovuta	60 giorni	N° richieste scritte di rettifica pervenute	22 evase nei 60 gg	3 evase nei 60 gg	7 evase nei 60 gg
Richiesta di intervento per verifica strumentale del contatore (segmento acquedotti) (Delibera ARERA)	Tempo intercorso fra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data dell'intervento sul misuratore da parte del gestore	10 gg	----	0	3 tutte evase nei 10 gg	5 tutte evase nei 10 gg
Comunicazione esito verifica strumentale sul contatore effettuata in loco (Delibera ARERA)	Tempo intercorso tra la data di effettuazione della verifica in loco e la data di invio all'utente del relativo esito	10 gg	----	0	0	0
Comunicazione esito verifica strumentale sul contatore effettuata in laboratorio (Delibera ARERA)	Tempo intercorso tra la data di effettuazione della verifica in loco e la data di invio all'utente del relativo esito	30 gg	----	0	3 tutte evase nei 10 gg	1 evasa nei 10 gg
Sostituzione misuratore mal funzionante (Delibera ARERA)	Tempo intercorso tra la data di invio dell'esito della verifica e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore	10 gg	----	23 evase tutte nei 10 gg	21 evase tutte nei 10 gg	13 evase tutte nei 10 gg

<p>Richiesta di intervento per verifica livello di pressione (Delibera ARERA)</p>	<p>Tempo intercorso fra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data dell'intervento sul misuratore da parte del gestore</p>	<p>10 gg</p>	<p>---</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>3 tutte evase nei 10 gg</p>
<p>Comunicazione esito verifica del livello di pressione (Delibera ARERA)</p>	<p>Tempo intercorso tra la data di effettuazione della verifica in loco e la data di invio all'utente del relativo esito</p>	<p>30 gg</p>	<p>---</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>3 tutte evase nei 30 gg</p>
<p>Strumenti informativi</p>	<p>Informazione sui Risultati di gestione dei servizi erogati</p>	<p>Pubblicazione, almeno una volta l'anno, di documenti informativi scaricabili al sito internet e disponibili in consultazione agli Sportelli.</p>		<p>sito internet <a href="http://www.lura-ambiente.it">www.lura-ambiente.it</a> come strumento informativo sul servizio offerto e per mantenere rapporti e relazioni con gli Utenti. Bilancio sociale e ambientale. News letter unitamente alle bollette acquedotto</p>	<p>sito internet <a href="http://www.lura-ambiente.it">www.lura-ambiente.it</a> come strumento informativo sul servizio offerto e per mantenere rapporti e relazioni con gli Utenti. Bilancio sociale e ambientale. News letter unitamente alle bollette acquedotto</p>	<p>sito internet <a href="http://www.lura-ambiente.it">www.lura-ambiente.it</a> come strumento informativo sul servizio offerto e per mantenere rapporti e relazioni con gli Utenti. Bilancio sociale e ambientale.</p>

## Continuità del Servizio

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Elementi	2019	2020	2021
Interventi programmati sulla rete idrica e fognaria	Tempo minimo di preavviso per eventuali sospensioni della fornitura	24 ore	Comunicazione presente sul sito e affissione di avvisi nei luoghi direttamente interessati dall'intervento	Non sono pervenute segnalazioni o reclami	Non sono pervenute segnalazioni o reclami	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
Sospensioni sulla rete idrica e fognaria	Durata massima del tempo di sospensione della fornitura a seguito di guasti sulla rete o interventi di manutenzione programmati	12 ore		Non sono pervenute segnalazioni o reclami	Non sono pervenute segnalazioni o reclami	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
Interventi programmati sull'impianto di trattamento reflui esterni	Tempo minimo di preavviso agli utenti per interventi programmati che comportano una sospensione del servizio	5 giorni	Numero comunicazioni trasmesse	0	0	0
			Tempo medio di preavviso per interventi programmati	rispetto dello standard	rispetto dello standard	rispetto dello standard
Pronto intervento	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	Ricevute n° 45 richieste di pronto intervento gestite nelle 3 ore	Ricevute n° 34 richieste di pronto intervento gestite nelle 3 ore	Ricevute n° 17 richieste di pronto intervento gestite nelle 3 ore

## Accessibilità del servizio (generale)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Note	Anno 2021																								
Apertura Sportello Utenze Presso la sede di Caronno Pertusella	Giorni di apertura e relativo orario	Lunedì - Venerdì 8.30÷13 13.30÷17.00 sabato 8.30÷12.30	Per le esigenze informative relative a tutto ciò che attiene il rapporto commerciale con il Cliente. Presso la sede di Lura Ambiente in Via Lainate, 1200 Caronno P.la (Va)	Come per l'anno 2019 non sono giunte segnalazioni in merito agli orari di apertura																								
Apertura Sportello Utenze presso i Comuni associati (con prenotazione)	Giorni di apertura e relativo orario	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Giorno</th> <th>Comune</th> <th>Dalle ore</th> <th>Alle ore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lun</td> <td>Bregnano Rovello Porro</td> <td>09,30 11,00</td> <td>10,30 12,00</td> </tr> <tr> <td>Mar</td> <td>Cadorago Cermenate</td> <td>09,30 11,00</td> <td>10,30 12,00</td> </tr> <tr> <td>Mer</td> <td>Lomazzo</td> <td>09,30</td> <td>10,30</td> </tr> <tr> <td>Gio</td> <td>Rovellasca</td> <td>10,00</td> <td>11,00</td> </tr> <tr> <td>Ven</td> <td>Guanzate</td> <td>09,30</td> <td>11,00</td> </tr> </tbody> </table>	Giorno	Comune	Dalle ore	Alle ore	Lun	Bregnano Rovello Porro	09,30 11,00	10,30 12,00	Mar	Cadorago Cermenate	09,30 11,00	10,30 12,00	Mer	Lomazzo	09,30	10,30	Gio	Rovellasca	10,00	11,00	Ven	Guanzate	09,30	11,00	Gli orari indicati si intendono con prenotazione che consente all'utente di evitare inutili sovrapposizioni. Possibilità di ricevere on line la bolletta acquedotto.	Questo servizio "di vicinanza" è particolarmente apprezzato;
Giorno	Comune	Dalle ore	Alle ore																									
Lun	Bregnano Rovello Porro	09,30 11,00	10,30 12,00																									
Mar	Cadorago Cermenate	09,30 11,00	10,30 12,00																									
Mer	Lomazzo	09,30	10,30																									
Gio	Rovellasca	10,00	11,00																									
Ven	Guanzate	09,30	11,00																									
Apertura degli uffici tecnici previo appuntamento	Giorni di apertura e relativo orario	Da Lunedì a Venerdì 8.30÷13.00 13.30÷17.00 sabato 8.30÷12.30		Non sono pervenute segnalazioni, in aggiunta, negli orari indicati l'utenza è ricevuta in base alle disponibilità dei tecnici anche senza appuntamento																								

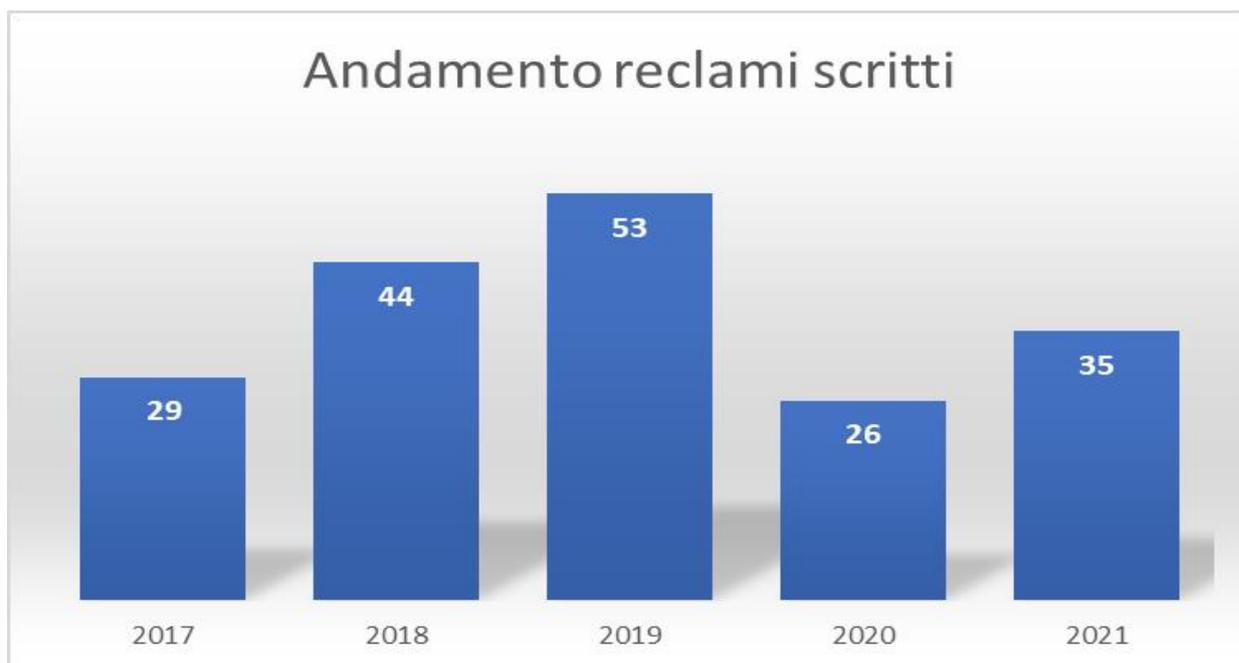
Svolgimento delle pratiche per telefono	Giorni di apertura e relativo orario	Per telefono: Lunedì - Venerdì 8.30÷13.00 13.30÷17.00 sabato e giorni festivi esclusi.	N. Telefono 02/9655646	Non sono pervenute segnalazioni o reclami	
Orari di apertura impianto di trattamento reflui esterni.	Giorni di apertura e relativo orario	Lunedì - Venerdì 8.45÷12.00 13.45÷17.00 Sabato 9.00÷12.00 solo con preavviso telefonico	È possibile scaricare dalle ore 17 alle ore 18.30 previo avviso telefonico da effettuarsi entro le 17,00 al numero 348/5219568 Lura Ambiente potrà variare gli orari di ricevimento con l'obbligo di comunicare al Cliente tali variazioni con preavviso di 7 (sette) giorni.	Non sono pervenute segnalazioni o reclami	
Facilitazione per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parcheggio in area uffici</li> <li>• Ricevimento al piano accessibile</li> </ul>		Non sono pervenute segnalazioni o reclami	
Rispetto degli appuntamenti concordati	Tempo massimo di ritardo rispetto all'ora dell'appuntamento concordato	30 min In qualunque caso il personale di Lura Ambiente S.p.A. si impegna ad avvertire appena possibile dello slittamento sull'orario concordato.		Non sono pervenute segnalazioni o reclami	
Attesa all'Ufficio agli sportelli territoriali (delibera ARERA)	Tempo di attesa	Tempo medio 20' Tempo max 60'		Non sono pervenute segnalazioni o reclami	
Risposta alle richieste scritte di informazioni	Tempo intercorso tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata	30 giorni		143 (gestite tutte entro i 30 giorni)	
Risposta ai reclami scritti *	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30giorni	Dalla data di arrivo della richiesta dell'Utente.	N° reclami/segnalazioni scritte pervenuti	35
				N° reclami/segnalazioni scritte evase nei 30 giorni	35
				N° reclami in attesa di evasione	0
				Tempo medio di risposta giorni	3,4 gg

Anno 2021	
Numero reclami pervenuti	35
Numero risposte inviate	35
Numero reclami in attesa di risposta	0
N° Reclami a cui non si è data risposta (prese d'atto, riscontri a comunicazioni, ecc.)	0
Tempo medio di risposta	3,4 gg

Tutte le segnalazioni pervenute sono state gestite sia sotto il profilo tecnico che amministrativo, garantendo risposte tempestive ed interventi immediati.

### Andamento delle segnalazioni e dei reclami scritti

Segnalazioni dei reclami scritti	2017	2018	2019	2020	2021
Numero reclami pervenuti	29	44	53	26	35
Numero risposte inviate	29	43	53	26	35
Numero reclami in attesa di risposta (evase nell'anno successivo)	0	1	0	0	0
N° Reclami a cui non è stata data risposta (prese d'atto, riscontri a comunicazioni, ecc.)	0	0	0	0	0
<b>Numero reclami scritti ogni 1000 utenti</b>	<b>1,26</b>	<b>1,96</b>	<b>2,33</b>	<b>1,14</b>	<b>1,53</b>



### Andamento delle segnalazioni verbali

Segnalazioni e reclami verbali	2017	2018	2019	2020	2021
Numero comunicazioni pervenute	588	620	606	506	709
Media mensile	49,00	51,66	50,50	42,17	59,08
Numero reclami verbali ogni 1000 utenti	<b>26,17</b>	<b>27,55</b>	<b>26,67</b>	<b>22,20</b>	<b>31,01</b>

**Andamento delle segnalazioni verbali distinte per tipologia**

Elementi	2017	2018	2019	2020	2021
Sollecito invio preventivo	0	0	0	1	0
Sollecito esecuzione lavori allaccio	0	0	0	0	0
Mancanza di flusso dell'acqua dai rubinetti	30	20	23	8	33
*Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	2	3	0	1	1
*Interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti spurgo	0	0	0	0	0
Caratteristiche dell'acqua (Colore-sapore-presenza residui solidi)	38	28	33	30	17
Problematiche ambientali ... dell'impianto di depurazione	0	0	0	0	0
Perdita su contatore - saracinesca	99	98	76	49	85
Pressione (poco flusso dai rubinetti)	29	54	37	47	42
Richiesta verifica contatore perché guasto o illeggibile	3	3	1	4	5
Perdita/rottura rete idrica (lievi senza pericolo)	44	100	79	34	35
*Perdite rete idrica pericolosa o con pericolo di gelo	37	22	44	69	62
Perdita/rottura rete fognaria	0	0	0	0	0
Lavori e ripristini stradali	73	60	92	46	71
*Guasti o occlusioni linea fognaria	0	10	7	12	18
Pulizia caditoie stradali	62	64	79	65	71
Cassette acqua	12	19	6	10	16
Altro	143	103	101	113	114
Richiesta verifica metrica misuratore		7	0	0	1
Richiesta rettifica fatturazione		3	23	3	7
Richiesta verifica livello di pressione		5	2	0	5
Richiesta informazioni		21	3	14	126
Segnalazione contatore non funzionante		0	0	0	0
<b>Totale complessivo</b>	<b>572</b>	<b>620</b>	<b>606</b>	<b>506</b>	<b>709</b>

**\*Casistiche pronto intervento come da delibera**

Le casistiche di intervento sono sia quelle segnalate dall'utente che quella definite dalla delibera dell'autorità.

Dall'analisi dei dati raccolti si rileva primariamente:

1. Una diminuzione dei reclami scritti rispetto agli anni precedenti.
2. Una diminuzione delle segnalazioni verbali a seguito di inserimento di casistiche specifiche oggetto di monitoraggio specifico in quanto ricadenti nel pronto intervento:
  - Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita
  - Guasti o occlusioni linea fognaria,
  - Perdite rete idrica pericolosa o con pericolo di gelo,
  - Interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti spurgo.

L'andamento del dato sulle segnalazioni verbali è sempre molto correlato alla presenza di rotture o piccole perdite sui contatori o sulle saracinesche, inoltre tale dato è riconducibile alle condizioni climatiche ed alla cura del misuratore da parte dei cittadini (coibentazione del pozzetto nel periodo invernale ecc). Confrontato con gli anni

precedenti si osserva che esiste una fluttuazione annuale che può dipendere anche da altri fattori come ad esempio la correlazione delle perdite estive con il numero di vacanzieri o dei periodi di chiusure aziendali dei comuni serviti.

I reclami scritti pervenuti esplorano le diverse problematiche derivanti dalla gestione, con argomenti che spaziano dalla gestione amministrativa delle fatture alle problematiche tecniche relative alla mancanza di pressione in rete, le perdite ed i lavori eseguiti sulle reti esterne.

Per tutti questi reclami è attiva la gestione attraverso un software che prevede l'assegnazione ai tecnici presenti sul territorio e che consente il costante monitoraggio dello stato di gestione del reclamo stesso prevedendo sempre una risposta scritta all'utente.

Il permanere di un consistente numero dei reclami verbali inerenti la qualità dell'acqua e/o la mancanza di flusso dai rubinetti è riconducibile allo stato dell'infrastruttura ricevuta in gestione; infatti le reti di distribuzione hanno quasi sempre più di 30 – 40 anni ed in alcuni casi risultano in condizioni di conservazione abbastanza precarie, ciò si evince anche dal dato sul numero di rotture e dal numero di perdite (tali situazioni sono peraltro ricorrenti anche nelle casistiche dei reclami scritti). A tal fine l'Organizzazione ha predisposto i piani generali di acquedotto che costituiscono strumento per definire con il Gestore unico competente per Ambito territoriale (COMO ACQUA S.R.L. e ALFA S.R.L.) le priorità di intervento.

Le segnalazioni verbali sono esaminate real time dal Responsabile URP che riferisce alla Direzione per le problematiche urgenti e che in sede di comitato qualità effettuato dall'organizzazione con cadenza trimestrale riporta le problematiche più ricorrenti che devono essere oggetto oltre ad interventi immediati per risolvere temporaneamente la situazione anche ad indagini volte ad esaminare la situazione e trovare possibili soluzioni di intervento.

L'esperienza derivante da ormai 6 anni di rilevazione puntuale sui reclami scritti e verbali ci consente di valutare l'analisi indiretta dei reclami come lo strumento più efficace per "testare" la soddisfazione del cliente, questo perché il coinvolgimento attivo della popolazione che ci contatta direttamente comprende davvero tutte le casistiche possibili.

Per quanto riguarda le indicazioni di miglioramento del servizio derivanti dall'analisi non si rilevano particolari necessità di interventi strutturali diversi da quelli messi in atto per ogni singola segnalazione. Si ritiene comunque fondamentale mantenere la rilevazione di tutte le segnalazioni scritte e verbali, per continuare nei prossimi anni a valutare l'andamento del servizio ed ottenere utili informazioni sulle diverse problematiche che si presentano periodicamente.

## PARTE TERZA - servizi agli utenti

### I CANALI DI ACCESSO

Telefono: 02 9655646 centralino e accesso diretto alle singole aree a mezzo di albero fonico.  
Numero verde 800 110 099 (consente di telefonare a Lura Ambiente senza oneri)  
Numero verde 800 593 294 (servizio cliente attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,00)  
Fax; 02 9659422  
Portale Internet [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it)  
E-mail : [info@lura-ambiente.it](mailto:info@lura-ambiente.it)  
E-mail certificata: [lura-ambiente@legalmail.it](mailto:lura-ambiente@legalmail.it)  
Accesso civico

#### Gli sportelli territoriali

Presenti come istituzione ormai consolidata, 7 sportelli territoriali oltre allo sportello URP in sede (affluenza di circa 3.000 persone/anno) con l'obiettivo non solo di migliorare il dialogo e la capillarità dei servizi erogati, ma come fonte importante di recepimento di esigenze, criticità, proposte in un cammino di condivisione e miglioramento dei servizi erogati.

#### Ufficio relazioni con il pubblico

L'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP), da ormai parecchi anni, è operante presso la nostra sede di Caronno Pertusella con il compito di:

- **rilevare**, attraverso i punti di Accoglienza, le osservazioni e i reclami presentati dagli utenti
- **provvedere**, acquisendo tutti gli elementi necessari, a dare risposte all'utenza che ha presentato reclamo;
- **assicurare** il rispetto dei principi di trasparenza e partecipazione favorendo l'interazione con l'utenza
- **fornire** informazioni e ricevere segnalazioni e reclami
- **creare** i presupposti per l'informazione all'utenza sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso ai servizi
- **organizzare ed aggiornare** le banche dati contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi
- **promuovere** indagini, sondaggi ed altre iniziative per rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza.

#### Numero verde gratuito Pronto intervento 800 110 099

a disposizione 24 ore su 24 per segnalare guasti, rotture ed emergenze che richiedono interventi operativi urgenti.

#### Numero verde – servizio clienti 800 93 294

Per rispondere in modo puntuale alle specifiche esigenze è attivo negli orari di ufficio un numero di telefono unico al quale gli utenti possono rivolgersi per avere informazioni sui servizi.

#### Invio telematico delle fatture

Gli utenti possono ricevere direttamente in formato pdf nella propria casella di posta elettronica le fatture emesse da Lura Ambiente, per il servizio idrico, in sostituzione della spedizione cartacea.

#### Contenzioso con gli utenti

I reclami e le segnalazioni pervenute sono gestiti secondo i principi riportati nella Carta dei Servizi e le procedure di qualità aziendali.

In caso di reclamo è adottato un adeguato ed idoneo provvedimento atto ad avviare a risoluzione il problema, rimuovendo le eventuali irregolarità riscontrate.

Lura Ambiente non si limita a risolvere i reclami caso per caso; i reclami sono anche l'occasione per individuare eventuali problematiche generali e/o ricorrenti, per le quali vengono messe in campo soluzioni idonee anche in termini di prevenzione.

## CANALI DI COMUNICAZIONE

Lura Ambiente ha messo in campo una pluralità di canali per rivolgersi agli utenti:

### 1. Informativa ai nuovi utenti

Ai nuovi utenti viene consegnata sia la documentazione specifica del servizio (Condizioni e modalità di effettuazione del servizio, tariffe, ecc.) sia la documentazione informativa sulla Società (stralcio Carta dei Servizi, tariffe, ecc.)

### 2. Sito internet

Il sito [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it) è stato implementato e arricchito con le nuove funzioni per l'accesso on-line ai servizi. Sul sito, accanto all'area istituzionale e a quella dedicata alla trasparenza, sono pubblicate tutte le informazioni relative al servizio idrico, con la possibilità di scaricare la relativa modulistica, nonché tutte le analisi effettuate sull'acqua potabile distribuita in ogni Comune.

### 3. Accesso civico

L'obbligo di pubblicare documenti, informazioni o dati nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente comporta il diritto di chiunque di richiedere la pubblicazione dei medesimi, nel caso in cui sia stata omessa la loro pubblicazione. La richiesta di accesso civico:

- non è sottoposta ad alcuna limitazione,
- non deve essere motivata,
- è gratuita e va presentata al Responsabile della Trasparenza che si pronuncia sulla stessa.

Il modulo per la richiesta di accesso civico può essere scaricato dal sito internet di Lura Ambiente [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it). La sua trasmissione può avvenire:

- con posta elettronica all'indirizzo: [accesso.civico@lura-ambiente.it](mailto:accesso.civico@lura-ambiente.it)
- con fax al n° 029659422
- con posta ordinaria
- o consegnato a mano presso gli uffici in Via Lainate, 1200 a Caronno Pertusella o presso gli sportelli territoriali.

Nei casi di ritardo o mancata risposta da parte del Responsabile della Trasparenza la richiesta di accesso civico deve essere inviata al Consiglio di Amministrazione di Lura Ambiente via fax o Raccomandata.

#### 3.1 Accesso civico generalizzato

Come previsto dall'ampliamento dell'accesso civico, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione (Freedom of information act - Foia). L'accesso generalizzato non sostituisce l'accesso civico, che rimane circoscritto ai soli atti, documenti e informazioni oggetto di obblighi di pubblicazione, costituisce invece un diritto autonomo ed indipendente da presupposti obblighi di pubblicazione. L'istanza "non richiede motivazione" e va presentata al Responsabile per la Trasparenza. L'accesso civico generalizzato risponde al diritto di assicurare a "chiunque", indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridiche soggettive, un accesso a dati, documenti e informazioni detenute dai soggetti indicati dalla normativa. Il modulo di richiesta per l'accesso civico generalizzato può essere scaricato dal sito internet di Lura Ambiente [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it) e trasmesso con le stesse modalità della richiesta di accesso civico.

### 4. Rispetto della privacy

Tutti i dati sensibili degli utenti sono raccolti, trattati ed archiviati in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia ed il personale presente nei punti di accoglienza è costantemente aggiornato sugli obblighi esistenti.

Non è pervenuto alcun reclamo documentato per violazione della privacy e perdita di dati degli utenti.

### **5. Tutela dei consumatori**

Dei servizi di Lura Ambiente, l'aspetto che maggiormente influisce sulla salute e la sicurezza dei consumatori è la qualità dell'acqua potabile.

Ogni anno vengono eseguite circa 12.000 analisi oltre a quelle effettuate dagli enti competenti.

Vista l'importanza di questo aspetto per i nostri utenti, abbiamo reso disponibili sul sito internet tutti i dati relativi alle caratteristiche dell'acqua potabile erogata per ogni Comune del nostro territorio.

### **6. Incontri pubblici**

Lura Ambiente è stata invitata ad intervenire in incontri e dibattiti sul tema dell'acqua organizzati da associazioni dei genitori e da altri enti.

**LA QUALITÀ PERCEPITA- Valutazione del grado di soddisfazione****Indagini di Customer satisfaction**

Lura Ambiente prosegue lo sviluppo di iniziative di Customer Care (attenzione al Cliente) rivolte agli utenti con lo scopo di monitorare le attività svolte, ampliare le prestazioni, garantire la qualità dei servizi rendendoli sempre più puntuali e di migliore qualità.

L'analisi della qualità percepita è iniziata nel 2005 prendendo in esame segmenti diversi del servizio idrico erogato:

Anno	Indagini di Customer satisfaction
2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine sull'utilizzo dei punti di accoglienza da parte degli utenti</li> <li>Indagine sulla soddisfazione degli utenti: Sindaci, Assessori e funzionari comunali</li> <li>Indagine sulla soddisfazione degli utenti: Progettisti ed imprese che operano sul territorio</li> </ul>
2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine sulla soddisfazione degli utenti: utenti che hanno richiesto nuovi allacci alla rete idrica</li> <li>Scheda di valutazione del Bilancio Sociale Ambientale 2006</li> </ul>
2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine di customer satisfaction sugli utenti che hanno contattato la società per segnalare problematiche o esprimere reclami verbali sulla gestione della rete idrica e fognaria.</li> </ul>
2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine sulla soddisfazione degli utenti: utenti che si sono rivolti ai Punti di accoglienza</li> </ul>
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine di customer satisfaction su tutti gli utenti del servizio acquedotto a mezzo di questionario inviato unitamente alle bollette o compilabile on line direttamente sul sito.</li> </ul>
2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine di customer satisfaction in campo su un campione di utenti del nuovo servizio offerto di erogazione di acqua naturale e gasata presso i Comuni di Guanzate, Caronno Pertusella, Bregnano, Rovellasca, Lomazzo e Cermenate ("Casette dell'Acqua").</li> <li>Completamento dell'indagine di customer satisfaction sul gradimento del servizio di acquedotto presso i Comuni di Bregnano, Cermenate e Guanzate attraverso l'invio di un questionario allegato alle bollette.</li> </ul>
2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine di customer satisfaction sui Clienti del servizio smaltimento reflui esterni.</li> </ul>
2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine di customer satisfaction rivolta ai tecnici comunale non effettuata e riproposta per l'anno 2013.</li> </ul>
2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine di customer satisfaction rivolta ai tecnici comunali</li> </ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine di customer satisfaction rivolta agli utenti degli sportelli territoriali.</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>analisi di customer satisfaction per gli utenti del servizio smaltimento reflui esterni, realizzati in forma indiretta valutando la fidelizzazione dei clienti "storici" e l'andamento sui nuovi contratti.</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>analisi di customer satisfaction rivolta ai tecnici con i quali Lura Ambiente si interfaccia per la gestione delle pratiche di allacciamento alla rete idrica, al fine di valutare la rispondenza di quanto predisposto e in corso di aggiornamento per la gestione on line delle istanze.</li> </ul>
2017 2018 2019 2020 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>analisi dei feed-back pervenuti dagli utenti</li> </ul>

Caronno Pertusella, lì 01 febbraio 2022

Lura Ambiente S.p.A.  
La Direzione