

IAM S.p.A

INIZIATIVE AMBIENTALI MERIDIONALI



LA CARTA DEI SERVIZI

REV. 07 DEL 14 APRILE 2018



Sommario

1. Premessa	3
2. Chi siamo	3
3. Principi fondamentali.....	5
4. Fattori ed indicatori di qualità' del servizio e standard	6
5. Misurazione dei servizi.....	8

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno dei più importanti strumenti che la IAM SpA utilizza per rafforzare il rapporto di trasparenza e di confronto con la propria clientela. È una proposta di collaborazione, uno strumento di lavoro comune: IAM si impegna infatti, sulla base degli obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità ai cittadini, a cui chiede di partecipare attivamente, con richieste, segnalazioni, osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto.

Ogni cliente vi può fare riferimento, in questo documento sono infatti definiti degli indici in grado di misurare in maniera oggettiva sia la qualità dell'offerta complessiva del servizio offerto (la cosiddetta qualità erogata) che la qualità percepita da parte della clientela attraverso indagini di customer satisfaction.

Ogni anno la carta dei servizi, sarà verificata e valutata rispetto ai livelli di qualità raggiunti con l'unico fine di consolidare il patto di trasparenza con i clienti e fissare nuovi traguardi da conseguire.

La presente Carta è stata redatta in ottemperanza al DPCM 29 aprile 1999 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'1.6.1999 n. 126 ad alle normative vigenti in materia.

2. CHI SIAMO

IAM S.p.A. Iniziative Ambientali Meridionali, società per azioni con capitale prevalentemente privato (95,5% privato e 4,5% pubblico), opera nel settore dei servizi idrici integrati da circa 23 anni, infatti, è dal 1995 che l'ASI di Reggio Calabria (oggi inglobata nel CORAP) gli ha affidato la gestione delle infrastrutture acquedottistiche fognarie e depurative delle aree industriali di sua pertinenza.

LA IAM SPA IN NUMERI

Numero dipendenti	31 di cui 2 dirigenti
Comuni collettati	16
Estensione area impianto di Gioia Tauro	111.921 mq
Potenzialità impianto	278.589 A.E.
Capacità massima di trattamento	94.694 mc/g
Estensione sistema fognario (Area Gioia Tauro)	115 km
Acquedotti industriali (Gioia Tauro e Campo Calabro)	60 km (50 km + 10 km)
Quantità rifiuti liquidi speciali non pericolosi autorizzati al trattamento	1.200 t/giorno
Quantità rifiuti liquidi speciali non pericolosi autorizzati allo stoccaggio	200 ton/g

Il core business aziendale è rappresentato quindi dalle seguenti attività:

- ✓ gestione rete fognaria comprensoriale delle acque reflue industriali e civili dei comuni collettati;
- ✓ depurazione acque reflue;
- ✓ Trattamento di rifiuti liquidi speciali non pericolosi conferiti tramite autocisterne;
- ✓ captazione dell'acqua dai serbatoi della Regione Calabria e fornitura agli utenti (insediati nelle aree industriali) tramite rete di distribuzione.

L'impianto consortile di Gioia Tauro è uno dei più grandi del Meridione ed è il primo della Calabria per numero di comuni collettati, volume di acque depurate, di rifiuti liquidi non pericolosi trattati e per efficienza dei trattamenti.

La IAM Spa, oltre a disporre delle necessarie autorizzazioni per lo svolgimento della propria attività, ha scelto di adottare un sistema di gestione integrato qualità - ambiente che, partendo dalla pianificazione sistematica delle azioni da applicare alla realtà aziendale, permette di garantire ai servizi offerti standard qualitativi e ambientali sempre più efficienti.

Nello specifico gli atti autorizzativi sono:

- **Autorizzazione Integrata Ambientale.** Eliminazione di rifiuti liquidi non pericolosi (trattamento chimico-fisico e biologico dei rifiuti) con capacità di 1200 tons/giorno [codice IPPC 5.3] secondo il DDG 10825 del 12/10/2015 Prot. 943 del 05/10/2015 della Regione Calabria Dipartimento n. 10 "Ambiente e Territorio";
- **Autorizzazione provinciale allo scarico** del depuratore di Gioia Tauro in condotta sottomarina e sfioratori di piena lungo la rete fognaria consortile della Provincia di Reggio Calabria Settore 14 – Ambiente ed energia – demanio idrico e fluviale APQ – ATO, determinazione funzione/servizio 134/00 progressivo servizio 394 del 15/09/2014 registro settore n. 392 del 15/09/2014.

Inoltre la IAM Spa opera ed è certificata secondo le seguenti norme volontarie:

- UNI EN ISO 9001:2008, che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2004, che fissa i requisiti di un sistema di gestione ambientale.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

<p>EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche; • parità di trattamento dei Clienti, a parità di condizioni del servizio prestato. 	<p>EFFICIENZA ED EFFICACIA</p> <p>La I.A.M. si pone l'obiettivo del continuo miglioramento del livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio adottando sia soluzioni tecnologiche che organizzative e procedurali.</p>
<p>CONTINUITÀ</p> <p>La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di occasionali sospensione del servizio la Società si impegna a ridurre al minimo i disagi per gli Utenti.</p>	<p>CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ</p> <p>La I.A.M. riserva, nei rapporti con il Cliente, la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi messaggio.</p>
<p>PARTECIPAZIONE</p> <p>Il Cliente ha diritto di richiedere alla I.A.M. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione diretta con il Cliente, I.A.M. SpA garantisce l'identificabilità del personale e del responsabile della struttura interessata.</p>	<p>CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA</p> <p>Per tutto quanto non riportato nella presente Carta dei Servizi si rimanda alle condizioni contrattuali stipulate e/o agli specifici regolamenti in essere disponibili anche sul sito internet www.iamspa.it</p>
<p>CORTESIA</p> <p>LA I.A.M. si impegna a fare in modo che tutti i rapporti tra i propri dipendenti e i Clienti siano improntati al rispetto ed alla massima cortesia.</p>	<p>SOSTENIBILITÀ</p> <p>I.A.M. assume l'impegno ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete.</p>

4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO E STANDARD

IAM Spa adotta alcuni standard di qualità che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire.

A) Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita. Il controllo analitico dell'acqua distribuita viene pianificato su base annuale di concerto con gli organi di controllo competenti ed attuato di conseguenza.

B) Tempo di allacciamento e disattivazione fornitura. Tale voce contempla tempi per presentazione domande, preventivazione e/o definizione contributo a carico dell'Utente, posa contatore (a carico dell'utente), richieste di autorizzazioni, esecuzione lavori, allacciamento e/o interruzione per eventuali disdette, autorizzazioni allo scarico in reti esistenti, contestazioni, emungimenti o violazioni per rilevata mancanza di qualità delle acque scaricate (nel caso del servizio fognario). Non si tiene conto del tempo impiegato per portare a termine le attività di competenza del Cliente.

C) Accessibilità ai servizi. È possibile fissare un appuntamento, presso la sede operativa di c.da Lamia in Gioia Tauro, con il responsabile del servizio tramite contatto al centralino aziendale (tel. n. 0966.500584) aperto dalle ore 8:00 alle ore 17:00,

Appuntamento con responsabile entro 7 gg. lavorativi dal primo contatto.

Inoltre è possibile accedere ai servizi tramite mail aziendali e sito internet.

D) Pronto intervento. Per far fronte in modo tempestivo ad eventuali guasti o emergenze, è disponibile il servizio di Pronto Intervento (telefono 335 5780676) attivo h 24 per tutti i giorni dell'anno.

STANDARD**GENERALI**

Fatturazione consumi idrici	Trimestrale
Fatturazione fognatura e depurazione	Trimestrale
Pagamento fatture	Bonifico bancario
Risposte alle chiamate di Pronto Intervento	24 ore su 24

SPECIFICI

Tempo per la preventivazione (allacciamenti, estensioni rete, etc.)	max 20 giorni
Tempo per l'esecuzione di allacciamenti	max 30 giorni
Tempo per la cessazione della fornitura	max 9 giorni
Tempo per il Pronto Intervento (primo intervento)	entro 3 ore
Durata Interruzioni programmate del servizio	max 24 ore
Preavviso Interruzioni programmate del servizio	min 24 ore prima
Verifica della lettura del contatore	max 5 giorni
Lettura del contatore	Trimestrale
Tempo di attesa per appuntamenti concordati	max 7 giorni
Parere/nulla osta per rilascio autorizzazione allo scarico da parte del CORAP	max 30 giorni
Risposta ai reclami scritti	max 30 giorni
Analisi qualità delle acque in ingresso impianto	Min. 24 campioni annui
Analisi qualità delle acque in uscita impianto	Secondo Tab. C6 del piano di monitoraggio e controllo allegato all'AIA DDG10825 del 12/10/2015
Analisi sui rifiuti liquidi speciali conferiti	Secondo il punto 3.1.7 – Rifiuti del piano di monitoraggio e controllo allegato all'AIA DDG10825 del 12/10/2015
Analisi emissioni odorigene diffuse	Secondo Tab. C5 del piano di monitoraggio e controllo allegato all'AIA DDG10825 del 12/10/2015
Analisi emissioni odorigene puntuali	Secondo Tab. C4 del piano di monitoraggio e controllo allegato all'AIA DDG10825 del 12/10/2015

5. MISURAZIONE DEI SERVIZI

La misura della soddisfazione del cliente è una delle misurazioni che determinano l'adeguatezza del sistema qualità. A tal fine la IAM pianifica con periodicità annuale l'esecuzione di un'indagine per verificare i livelli di soddisfazione dei clienti. I risultati di tale indagine vengono pubblicati sul sito internet aziendale.

Inoltre il cliente può richiedere informazioni, effettuare segnalazioni, sporgere reclami e suggerire proposte per il miglioramento dei nostri servizi

- telefonando al numero 0966 500584;
- scrivendo alla sede operativa IAM sita in c.da Lamia, snc, 89013 - Gioia Tauro (RC);
- recandosi presso i nostri uffici siti in in c.da Lamia, snc, 89013 - Gioia Tauro (RC);
- inviando un fax al numero 0966 506699;
- inviando una e-mail all'indirizzo segreteria@iamspa.it