



Carta dei servizi

indice

introduzione

4

1. i principi generali
2. presentazione della società

i nostri servizi

7

1. il servizio integrato di fognatura e depurazione
2. la pulizia delle fosse settiche
3. il controllo degli scarichi industriali
4. il controllo delle acque potabili
5. lo smaltimento dei rifiuti
6. il prezzo dei servizi e la fatturazione

gli standard di qualità e gli indicatori

19

1. la depurazione delle acque reflue
2. il servizio fognatura e di pulizia delle fosse settiche
3. il controllo degli scarichi industriali
4. il controllo delle acque potabili
5. lo smaltimento dei rifiuti
6. l'indennizzo

i rapporti con i clienti

29

1. la trasparenza, l'informazione e l'ascolto
2. la valutazione dei servizi
3. i suggerimenti e i reclami
4. i recapiti e gli orari

schede allegate

- a) i progetti di miglioramento
- b) i risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti

introduzione

La presente Carta dei Servizi **descrive i servizi offerti da eco center S.p.A. ai propri clienti e il livello di qualità, che si impegna ad erogare.** Rappresenta quindi uno strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i propri clienti nelle attività svolte dalla società ed uno strumento per il cliente per controllare la qualità del servizio secondo gli indicatori-standard dichiarati.

La Carta è redatta secondo quanto previsto dalle seguenti disposizioni normative:

- > Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- > Delibera Civit n.88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198)";
- > Delibera Civit n.3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";
- > Linee guida di indirizzo generale di cui all'Accordo del 26.09.2013 della Conferenza unificata Stato-Regioni relati-

vamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali.

La Carta è composta da:

1. una parte fissa, che descrive i servizi offerti da eco center;
2. una parte variabile, che riporta le seguenti informazioni:
 - > i progetti di miglioramento;
 - > i risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti.

La Carta è pubblicata nel sito internet della società www.eco-center.it

1

i principi generali

Nell'erogazione dei servizi eco center S.p.A. si impegna a rispettare i seguenti principi:

UGUAGLIANZA

a tutti i clienti viene garantito lo stesso servizio indipendentemente dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITÀ

il comportamento nei confronti dei propri clienti è ispirato a criteri di obiettività, neutralità ed imparzialità ed in tale ottica vengono interpretate le condizioni di erogazione del servizio e le norme che regolano il settore.

CONTINUITÀ

viene assicurato un servizio continuo e regolare: la durata di eventuali disservizi dovuti a guasti o a lavori di manutenzione viene ridotta al minimo.

EFFICIENZA E EFFICACIA

il miglioramento continuo del servizio è un obiettivo primario, che viene perseguito adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee.

PARTECIPAZIONE

eco center S.p.A. promuove la collaborazione con il cliente nella prestazione del servizio. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può formulare proposte e suggerimenti per migliorare il servizio.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

eco center S.p.A. promuove una precisa, chiara, completa e tempestiva informazione dei clienti.

SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

la società si è dotata di un Sistema di gestione qualità e ambiente secondo la normativa UNI EN ISO 9001 e ISO 14001 certificato da organismi indipendenti. Ha inoltre adottato un modello di sistema di gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro secondo le linee guida UNI INAIL.

PRIVACY

il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

2. *presentazione della società*

eco center S.p.A. è una delle principali società del settore ambientale in Provincia di Bolzano. Costituita nel 1994 dal Comune di Bolzano, dalla Provincia di Bolzano, dal Consorzio Smaltimento acque Reflue Oltradige-Bassa Atesina, dalla Comunità Comprensoriale Oltradige-Bassa Atesina e da altri 53 Comuni dell'Alto Adige **eco center S.p.A. è una società in-house a capitale interamente pubblico**. Attualmente conta oltre 100 soci.



Sede centrale

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione e gestita operativamente da un Direttore Generale. Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale sono nominati dai soci, l'incarico è triennale.

In ossequio alla normativa i soci esercitano su eco center S.p.A. un controllo analogo a quello che potrebbero esercitare direttamente sui propri servizi. Per il servizio integrato di fognatura e depurazione i soci effettuano tale controllo attraverso **il Comitato di vigilanza ATO2**, mentre per il servizio di smaltimento dei rifiuti attraverso **il Comitato di coordinamento intercomunale per gli altri servizi**.

La tutela dell'ambiente è elemento centrale della missione di eco center S.p.A., che persegue attraverso un impegno quotidiano al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali degli impianti e l'utilizzo di tecnologie avanzate ed innovative.

i nostri servizi

eco center S.p.A. gestisce:

- > il servizio idrico integrato di fognatura e depurazione dell'ambito territoriale ottimale 2 (ATO2);
- > il servizio di pulizia e svuotamento delle fosse settiche;
- > il servizio di controllo degli scarichi industriali;
- > il servizio di controllo delle acque potabili;
- > il servizio di smaltimento dei rifiuti.

Il bacino di utenza del servizio idrico è definito dalla legge provinciale n.8/2002 "Disposizioni sulle acque" (58 Comuni), mentre quello del servizio di smaltimento rifiuti dal Piano provinciale di gestione dei rifiuti (116 Comuni).

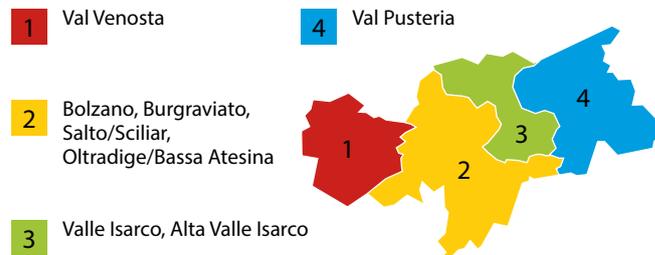
-  Bacino servizio smaltimento rifiuti
-  Bacino servizio idrico



1 il servizio integrato di fognatura e depurazione

La legge provinciale n.8/2002 "Disposizioni sulle acque" ha introdotto il servizio integrato di fognatura e depurazione e previsto l'organizzazione di tale servizio sulla base di **ambiti territoriali ottimali delimitati dalla Giunta provinciale.**

La Giunta Provinciale ha individuato **4 ambiti territoriali ottimali**: ATO1 Val Venosta, ATO2 Bolzano, Burgraviato, Salto/Sciliar, Oltradige/Bassa Atesina, ATO3 Valle Isarco, Alta Valle Isarco e ATO4 Val Pusteria. Inoltre per ogni ATO ha individuato l'ente locale responsabile del coordinamento e le opere e gli impianti di interesse sovracomunale.



Nel 2006 i 58 comuni dell'ambito territoriale ottimale 2 hanno affidato ad eco center S.p.A. la gestione del servizio integrato di fognatura e depurazione.

L'organizzazione del servizio è regolamentato da un **contratto di concessione**, che prevede la gestione degli impianti di depurazione sovracomunali e dei collettori principali.



la depurazione delle acque reflue

eco center S.p.A. gestisce 21 impianti di depurazione per un quantitativo di acque reflue depurate annue pari a ca. 40 Mio m³.

Nel depuratore le acque reflue vengono sottoposte ad un **trattamento meccanico** per rimuovere il materiale grossolano, la sabbia, i grassi e gli olii. Le acque reflue passano successivamente al **trattamento biologico**, dove batteri e altri microorganismi trasformano le sostanze organiche disciolte in sostanze solide inorganiche, che possono essere eliminate meccanicamente. Con il **trattamento chimico-fisico** viene eliminato il fosforo e l'acqua viene separata dal fango. A questo punto del processo oltre il 90% del carico totale di inquinanti è stato abbattuto e l'acqua depurata viene immessa nel corso d'acqua. Il fango risultante dal processo di depurazione viene trattato: le sostanze organiche, tramite processi biochimici, vengono trasformate in gas metano, anidride carbonica e

40
Mio m³
acque/anno

biomassa. **Il gas metano viene trasformato in energia elettrica e calore.** Il fango viene poi disidratato ed inviato ad un centro di smaltimento.



Depuratore di Merano

Come accedere al servizio

Il conferimento dei rifiuti liquidi ai depuratori autorizzati avviene secondo quanto prescritto dalla legge provinciale n.8/2002 "Disposizioni sulle acque". Gli impianti eco center autorizzati a smaltire questi rifiuti, il regolamento per il conferimento e il modulo di richiesta sono disponibili nel sito internet www.eco-center.it/it/acqua.



Depuratore di Bronzolo

il servizio fognatura

Il servizio fognatura si occupa di:

- > effettuare la manutenzione e la pulizia della rete sovracomunale dell'ATO2;
- > gestire le nuove richieste di allacciamento alla rete sovracomunale dell'ATO2.

La rete sovracomunale dell'ATO2 comprende i collettori sovracomunali (180 Km di rete fognaria) e le opere connesse (stazioni di pompaggio, stazioni di misura, vasche di ritenzione, dissabbiatori,...).

La manutenzione della rete comprende le seguenti attività:

- > pulizia;
- > controllo;
- > video-ispezioni;
- > rilievo della rete.

Come accedere al servizio

La richiesta di **allacciamento alla rete sovracomunale** dell'ATO2 deve essere inviata al servizio fognatura tramite apposito modulo disponibile nel sito internet www.eco-center.it/it/acqua. La richiesta viene valutata e viene espresso un parere. L'allacciamento è a carico del richiedente, eco center S.p.A. si riserva di controllare il rispetto del parere espresso.



2. *la pulizia delle fosse settiche*

La legge provinciale n.8/2002 “Disposizioni sulle acque” e il regolamento di attuazione hanno assegnato ai comuni la verifica e il rilievo delle caratteristiche e dello stato dei sistemi di smaltimento individuali esistenti e l’istituzione di un servizio di smaltimento dei fanghi delle fosse settiche individuali.

eco center S.p.A. **organizza per i propri comuni soci il servizio di pulizia e svuotamento delle fosse settiche:** predispone la gara d’appalto e programma i periodi di svuotamento. Il servizio comprende anche lo smaltimento del fango.

Come accedere al servizio

Annualmente viene inviata ai comuni soci una comunicazione con una spiegazione del servizio e delle condizioni di adesione e con i riferimenti ai quali richiedere il modulo di adesione.

3. *il controllo degli scarichi industriali*

Il Decreto del Presidente della Provincia n.6/2008 “Regolamento di esecuzione alla legge provinciale del 18 giugno 2002, n.8 recante “Disposizioni sulle acque” prevede, che il **gestore del servizio integrato di fognatura e depurazione acque urbane effettui i controlli degli scarichi** di acque reflue e delle immissioni di acque meteoriche inquinate e sistematicamente inquinate nella rete fognaria.

I compiti di vigilanza del gestore comprendono:

- > il controllo delle attività di manutenzione delle aziende provviste di un’autorizzazione allo scarico in fognatura;
- > il campionamento e le analisi delle acque degli scarichi industriali.

Come accedere al servizio

Annualmente vengono individuate le **aziende da controllare** sulla base di un elenco fornito dall’Agenzia Provinciale per l’Ambiente per il pagamento della tariffa del servizio di fognatura e depurazione. **Vengono definiti quindi i**



il controllo delle acque potabili

criteri per i controlli che verranno eseguiti e il numero dei campionamenti da effettuare. Per le ditte con scarichi superiori a 10.000 m³ sono previste dalle 4 alle 6 analisi l'anno, i cui risultati vengono utilizzati per il calcolo della tariffa di depurazione. Per le altre aziende vengono eseguiti dei controlli a campione.

I campionamenti vengono svolti senza preavviso, ma viene sempre effettuato un sopralluogo per la raccolta di informazioni riguardo l'attività svolta e la tipologia di scarico emessa.

Nel caso di riscontro di irregolarità o superamento dei valori limite di emissione eco center S.p.A. prescrive immediatamente al titolare dello scarico un periodo di tempo entro il quale devono essere eliminate le irregolarità. Scaduto il termine viene verificata l'esecuzione di quanto prescritto e, in caso di inadempimento, viene segnalata l'irregolarità all'Agenzia Provinciale per l'Ambiente.

Per le acque destinate al consumo umano il decreto legislativo nr.31/2001 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" prevede **controlli esterni** (svolti dall'azienda sanitaria locale territorialmente competente) e **controlli interni** (svolti dal gestore dell'impianto idropotabile). **eco center S.p.A. affianca i propri comuni soci nei controlli periodici interni.** Attualmente segue 110 comuni per un totale di ca. 2.800 campioni/anno di acque potabili e oltre 60.000 parametri analizzati.

Il servizio di controllo delle acque potabili comprende il campionamento ai punti di prelievo e le analisi. Su richiesta del comune vengono effettuate le analisi chimico fisiche e microbiologiche su tutti i campioni.

5. *Lo smaltimento dei rifiuti*



Come accedere al servizio

Il comune invia la richiesta al laboratorio acque potabili con indicazione dei punti di prelievo, normalmente indicati dall'azienda sanitaria locale. eco center S.p.A. invia un'offerta comprendente i parametri da analizzare e i metodi analitici utilizzati previsti nel decreto legislativo nr.31/2001. Nel corso dell'anno il laboratorio, in accordo, con il comune, effettua il campionamento e le analisi. I risultati delle analisi vengono inviate al comune e alla ASL competente.

eco center S.p.A. gestisce il termovalorizzatore di Bolzano, l'impianto di fermentazione di Lana, la discarica "Ischia Frizzi" di Vadena e la discarica "Tisner Auen" di Lana. Quest'ultima attualmente non è in uso. Tratta annualmente ca. 150.000 t di rifiuti.



Termovalorizzatore di Bolzano

il termovalorizzatore di Bolzano

Nel termovalorizzatore di Bolzano vengono trattati rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali assimilabili agli urbani. Il bacino di utenza comprende tutti i comuni della Provincia (116).



Pesa

I rifiuti residui raccolti vengono trasportati al termovalorizzatore ed entrano in impianto attraverso un accesso controllato. Vengono pesati e registrati.

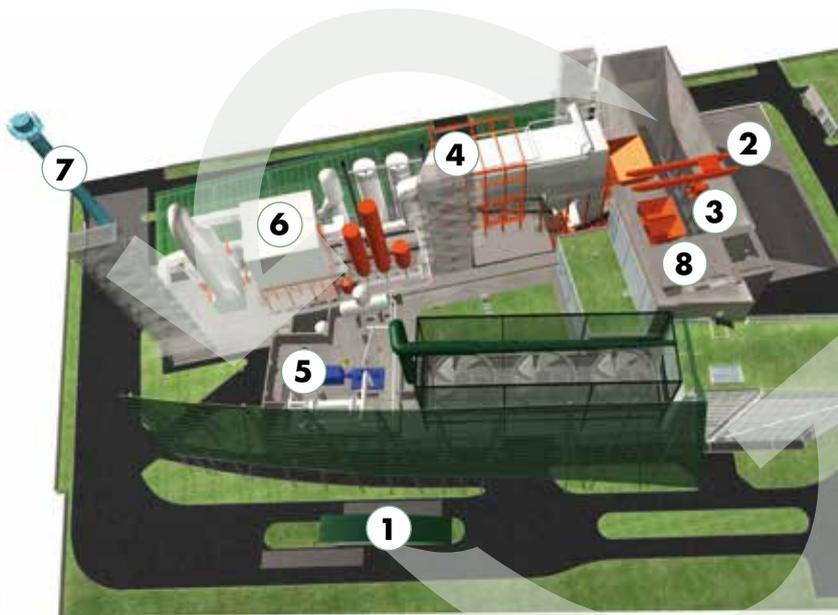
1



Capannone scarico rifiuti

Gli automezzi scaricano i rifiuti nella fossa di stoccaggio attraverso 7 portoni di scarico.

2



Di seguito uno schema dell'impianto con le principali fasi di trattamento.



Fossa rifiuti

Dalla fossa un carroponte carica i rifiuti nel forno.

3



Depurazione fumi

I fumi prodotti dalla combustione vengono depurati con sofisticate tecnologie, che abbattano le sostanze inquinanti garantendo valori di emissione molto più bassi dei limiti di legge.

6



Forno e caldaia

Nel forno i rifiuti vengono bruciati ad una temperatura di ca. 1.050°C. Il calore prodotto dalla combustione riscalda l'acqua contenuta nella caldaia producendo vapore.

4



Camino

Tutti i principali parametri sono misurati in continuo a camino, vengono registrati e trasmessi agli enti di controllo.

7



Turbina a vapore

Una turbina trasforma l'energia contenuta nel vapore in energia elettrica per 20.000 abitazioni e in calore per riscaldamento ed acqua calda per 10.000 alloggi.

5



Sala controllo

Personale altamente qualificato controlla l'impianto 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

8

l'impianto di fermentazione di Lana

Nell'impianto di fermentazione di Lana vengono trattati rifiuti organici. Il bacino di utenza comprende 46 comuni della Provincia di Bolzano.

Nell'impianto **il rifiuto organico viene triturato e vagliato**, eliminando eventuali impurità come sacchetti di qualsiasi materiale, stoffa, legno ed altri rifiuti.

Con l'aggiunta di acqua si crea una **massa liquida** che viene inviata ad un dissabbiatore dove vengono separati i materiali più pesanti di dimensioni ridotte come ossa, gusci d'uovo e conchiglie. **La massa viene poi inviata nel digestore**, dove permane per minimo 21 giorni.

La flora batterica presente nel digestore decompone la parte organica del rifiuto sviluppando biogas. **Il biogas** viene utilizzato come combustibile in un cogeneratore con il quale viene prodotta energia elettrica e calore.

Il materiale in uscita dal digestore viene successivamente disidratato diventando un fango solido, che viene conferito ad un impianto di compostaggio per **la produzione di compost** di qualità.

la discarica "Ischia Frizzi" di Vadena

La discarica "Ischia Frizzi" di Vadena è classificata come discarica per rifiuti non pericolosi e viene utilizzata prevalentemente per la messa a dimora definitiva delle scorie dell'impianto di termovalorizzazione di Bolzano e per pochi rifiuti non idonei alla combustione. Il bacino di utenza per questi ultimi tipi di rifiuti comprende il Comune di Bolzano e le Comunità Comprensoriali Burgraviato, Oltradige-Bassa Atesina e Salto Sciliar.

Nella discarica **i rifiuti scaricati sul corpo della stessa vengono distribuiti uniformemente, compattati e ricoperti giornalmente**. Il fondo della discarica è dotato di un sistema impermeabilizzante di base formato da due impermeabilizzazioni di tipo combinato (telo artificiale e impermeabilizzazione a base di argilla) divise da una griglia drenante con canalina per il monitoraggio della tenuta stagna.

L'eventuale **biogas** prodotto dalla decomposizione di sostanza organica viene captato e bruciato in modo controllato tramite una fiaccola.

Le precipitazioni atmosferiche entrano nel corpo della discarica e dilavano in parte le sostanze inquinanti presenti nei rifiuti depositati. Tali acque, denominate **percolati**, **vengono captate da un sistema drenante e raccolte in vasche.**

Per ridurre la formazione di percolati tutte le zone di discarica, che hanno raggiunto la quota di riempimento, vengono dotate di una copertura a teli che evita che la pioggia entri nei rifiuti messi a dimora diventando percolato; un sistema di canalizzazioni e tubazioni convoglia le acque piovane a scarico superficiale.

I percolati raccolti in vasca vengono quindi trattati in un impianto di tipo chimico-fisico, rendendo idonea la qualità del percolato trattato ad essere immesso in uno scarico fognario. Il percolato trattato viene inviato tramite un collegamento fognario al depuratore di Bronzolo.

Come accedere al servizio

Per il conferimento del rifiuto al termovalorizzatore di Bolzano deve essere stipulata una convenzione, nella

quale sono indicate le tipologie di rifiuto (codice CER e descrizione), le quantità da conferire e le condizioni di conferimento. Per la stipula della convenzione è necessario rivolgersi direttamente all'impianto di termovalorizzazione di Bolzano.

Per il conferimento del rifiuto alla discarica di Vadena deve essere contattato l'impianto. Accertata la possibilità del conferimento viene stipulata una **convenzione**, nella quale sono indicate le tipologie di rifiuto (codice CER e descrizione), le quantità da conferire e le condizioni di conferimento.



Discarica di Vadena

6

il prezzo dei servizi e la fatturazione

FOGNATURA E DEPURAZIONE

Tariffa fissata ai sensi della legge provinciale n.8/2002 secondo i criteri indicati nella Del. G.P. n.1813/2012.

La tariffa è fissata entro il 31 ottobre di ogni anno per l'anno successivo ed è unica per tutto l'ATO2. Viene approvata dal Comitato di vigilanza ATO2.

SMALTIMENTO DEI RIFIUTI LIQUIDI

Prezzo stabilito in autunno di ogni anno per l'anno successivo e approvato dal Comitato di vigilanza ATO2.

Il prezzo è pubblicato nel sito internet www.eco-center.it/it/acqua.

PULIZIA E SVUOTAMENTO FOSSE SETTICHE

Prezzo fissato come importo a corpo per ogni fossa trattata ed è uguale per tutti i soci. Per fosse di dimensione notevole viene applicato un fattore moltiplicativo al prezzo unitario di svuotamento e pulizia. Viene fissato in base agli esiti della gara di appalto di durata pluriennale.

CONTROLLO DEGLI SCARICHI INDUSTRIALI

Servizio effettuato senza corrispettivo.

CONTROLLO DELLE ACQUE POTABILI

Prezzo fissato sulla base dei parametri richiesti dall'utente. Il prezzo di analisi del singolo parametro è uguale per tutti gli utenti.

SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Termovalorizzazione di Bolzano e discarica "Ischia Frizzi" di Vadena

Prezzo fissato in modo da assicurare la copertura dei costi di gestione. Viene stabilito in autunno di ogni anno per l'anno successivo e approvato dal Comitato di coordinamento intercomunale per gli altri servizi. Il prezzo è pubblicato nel sito internet della società www.eco-center.it/it/ambiente.

Impianto di fermentazione di Lana

Il prezzo è stabilito dalla Comunità Comprensoriale Burgraviato su indicazione dei costi di eco center S.p.A.

gli standard di qualità e gli indicatori

Le fatture vengono emesse con cadenza mensile o trimestrale e con scadenza di pagamento a 30 giorni data fattura. È richiesto il **pagamento tramite bonifico bancario**. In caso di mancato pagamento a scadenza viene inviato un **sollecito di pagamento** con invito al pagamento entro 10 giorni di calendario dalla data del sollecito.

Per il ritardato pagamento vengono applicati gli interessi di mora.

Come previsto dalle disposizioni normative agli enti pubblici clienti viene inviata **fattura elettronica**.



Nel servizio erogato al cliente eco center S.p.A. si impegna a rispettare degli standard di qualità, che possono essere **generali**, cioè riferibili al complesso delle prestazioni rese oppure **specifici**, cioè relativi alla singola prestazione e quindi verificabili dall'utente.

Gli standard di **continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio**. Sono quindi esclusi eventi indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore e quindi di natura straordinaria ed imprevedibile.

1.

la depurazione delle acque reflue

eco center S.p.A. si impegna a garantire un servizio di depurazione acque **continuo, regolare ed efficiente.**

Eventuali incidenti o superamenti dei limiti di emissione vengono tempestivamente comunicati agli organi di vigilanza.

Gli standard di qualità

L'autorizzazione di esercizio rappresenta il principale riferimento per la qualità del servizio erogato. Rilasciata dalla Provincia Autonoma di Bolzano, stabilisce infatti, tra l'altro, i valori limite delle diverse emissioni da rispettare, i controlli da effettuare ed i codici dei rifiuti liquidi, che possono essere accettati nel depuratore.

Il laboratorio di analisi controlla e sorveglia costantemente tutti i processi di depurazione: ogni giorno vengono prelevati campioni di acque reflue e fanghi in precisi punti di controllo. Nei principali impianti vengono

eseguite annualmente **104 analisi complete e almeno 50 analisi dei fanghi.** Le analisi garantiscono una buona qualità depurativa e consentono di rilevare tempestivamente eventuali disfunzioni nel fragile equilibrio biologico del depuratore.



Depuratore di Bolzano

Gli impianti sono costantemente tenuti sotto controllo e soggetti a manutenzione continua.

È attivo un **sistema di telecontrollo**, che consente di monitorare in tempo reale il funzionamento di tutti gli impianti periferici (stazioni di pompaggio, piccoli impianti di depurazione, misuratori di portata) e in alcuni casi di azionare o spegnere da remoto apparecchiature e macchinari. 7 stazioni centrali ricevono i segnali e i dati di funzionamento, le eventuali anomalie e i guasti di 10 depuratori di piccole dimensioni, 34 stazioni di misura di portata fognaria, 16 stazioni di pompaggio e 2 pluviometri.

Un servizio di reperibilità, garantisce l'intervento 24 ore su 24 sia nei giorni festivi, che feriali.

I principali depuratori sono **certificati** secondo la norma UNI EN ISO 9001 e 14001.

STANDARD	Abbattimento delle principali sostanze inquinanti
INDICATORE	Raggiungimento di almeno le seguenti percentuali di abbattimento delle sostanze inquinanti nei principali impianti (dato annuale): 98% di abbattimento del BOD 95% di abbattimento del COD 75% di abbattimento del Ntot
SG/SS*	SG

* SG: standard generale, SS: standard specifico

il servizio fognatura e di pulizia delle fosse settiche

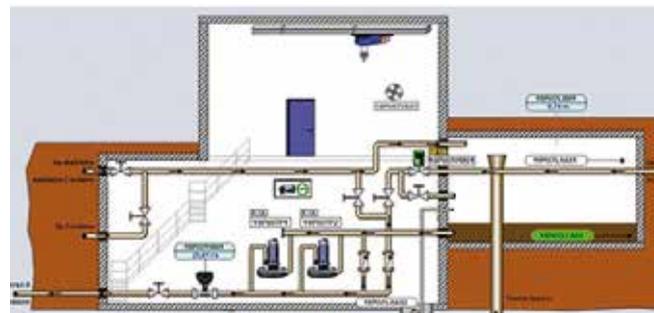
eco center S.p.A. si impegna a garantire un servizio fognatura e di pulizia delle fosse settiche **elastico, flessibile ed efficiente.**

Nel corso delle normali attività di gestione della rete sovracomunale dell'ATO2 vengono effettuate le seguenti attività:

- > controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni generali della rete fognaria;
- > controllo e pulizia periodica della rete fognaria.

Gli standard di qualità

Gli impianti sono costantemente tenuti sotto controllo e soggetti a manutenzione costante: un **sistema di telecontrollo** consente di monitorare in tempo reale il funzionamento delle stazioni di pompaggio e dei misuratori di portata fognaria. In alcuni casi il sistema permette di azionare o spegnere da remoto apparecchiature e macchinari.



Sistema telecontrollo stazione pompaggio

Un servizio di reperibilità, garantisce l'intervento 24 ore su 24 sia nei giorni festivi, che feriali.

Il servizio fognatura è **certificato** secondo la norma UNI EN ISO 9001 e 14001.



STANDARD	Intervento in seguito ad allarme del sistema di telecontrollo	Intervento in seguito a segnalazione	Richiesta di allacciamento alla rete eco center	Pulizia e svuotamento della fossa settica
INDICATORE	Entro 3 ore	Entro 4 ore**	Entro 10 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	Rispetto della frequenza di pulizia indicata dal contratto
SG/SS*	SG	SS	SS	SS

* SG: standard generale, SS: standard specifico

** considera il tempo necessario per raggiungere il luogo di intervento sull'intera rete eco center S.p.A.

3 *il controllo degli scarichi industriali*

eco center S.p.A. si impegna a garantire un controllo degli scarichi industriali **elastico, flessibile ed efficiente**.

Gli standard di qualità

Come previsto dal Decreto del Presidente della Provincia n.6/2008 "Regolamento di esecuzione alla legge provinciale del 18 giugno 2002, n.8 recante "Disposizioni sulle acque" in materia di tutela delle acque" eco center S.p.A. comunica all'Agenzia Provinciale all'Ambiente i nominativi e le qualifiche professionali del personale incaricato del controllo. Le analisi vengono effettuate da un laboratorio accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

STANDARD	Effettuazione campionamenti
INDICATORE	Effettuare per ogni azienda almeno il 90% dei campionamenti annuali pianificati
SG/SS*	SS

* SG: standard generale, SS: standard specifico

4 *il controllo delle acque potabili*

eco center S.p.A. si impegna a garantire la **tempestività, l'elasticità, la flessibilità e l'efficienza** del servizio di controllo delle acque potabili.



Gli standard di qualità

Il controllo delle acque destinate al consumo umano viene svolto secondo quanto indicato dalla delibera G.P. nr.333/2008 "Servizio idropotabile - Linee guida per lo svolgimento di controlli di qualità interni", che rappresenta per eco center S.p.A. il principale riferimento per la qualità

del servizio erogato. Gli esiti dei controlli interni eseguiti dal gestore dell'impianto idropotabile vengono controllati dall'Azienda sanitaria dell'Alto Adige.

La normativa prevede controlli di routine presso le fonti di approvvigionamento idropotabile e nella rete di distribuzione e controlli di verifica in intervalli di tempo maggiori. La normativa definisce inoltre i parametri da analizzare e la frequenza di analisi.

I campioni d'acqua sono prelevati da un **tecnico idropotabile**, le analisi di laboratorio sono eseguite dal proprio laboratorio. È in corso l'accreditamento (ACCREDIA) del laboratorio di analisi delle acque.

Il laboratorio partecipa annualmente ad un **circuito interlaboratorio**, che consente di verificare l'attendibilità dei risultati di analisi.

STANDARD	Partecipazione a circuito interlaboratorio a livello nazionale	Elaborazione offerta	Emissione rapporto di prova
INDICATORE	1 circuito/anno per parametro	Entro 5 gg lavorativi	Entro 7 gg lavorativi
SG/SS*	SG	SS	SS

* SG: standard generale, SS: standard specifico

5.

lo smaltimento dei rifiuti

eco center S.p.A. si impegna a garantire la **continuità**, **la regolarità e l'efficienza** del servizio di trattamento dei rifiuti.

Gli standard di qualità

L'autorizzazione di esercizio rappresenta il principale riferimento per la qualità del servizio erogato. Tutti gli impianti sono costantemente tenuti sotto controllo e soggetti a manutenzione costante.

Eventuali incidenti o superamenti dei limiti di emissione vengono tempestivamente comunicati agli organi di vigilanza.

Il termovalorizzatore di Bolzano è soggetto ad autorizzazione integrata ambientale rilasciata dall'Agenzia provinciale per l'ambiente. L'autorizzazione stabilisce i valori limite delle diverse emissioni da rispettare, le misurazioni periodiche da effettuare (punti di ispezione, modalità di esecuzione dei campionamenti, metodi di misura, perio-

dicità di controllo) i codici dei rifiuti, che possono essere accettati nell'impianto e le comunicazioni periodiche agli organi di vigilanza. Nell'autorizzazione integrata ambientale sono inoltre indicate le comunicazioni da effettuare agli organi di vigilanza in caso di superamento dei valori limite di emissione.





L'impianto è dotato di un **sistema di misurazione in continuo** a camino delle emissioni. Gli organi di vigilanza dispongono di un accesso riservato per la consultazione in tempo reale dei dati rilevati in continuo dai sistemi di controllo dei parametri di esercizio dell'impianto.

L'impianto è controllato da personale qualificato 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Nel corso della giornata si alternano squadre composte da persone con professionalità specifiche, che monitorano le diverse fasi del processo di trattamento dei rifiuti. Il controllo continuo e la manutenzione costante garantiscono la massima sicurezza e prestazioni ambientali ottimali. Annualmente l'impianto viene fermato per controllare determinate parti di impianto e per sostituirne, se necessario, alcune.

Periodicamente l'ente di controllo effettua **l'analisi merceologica dei rifiuti conferiti nell'impianto.**



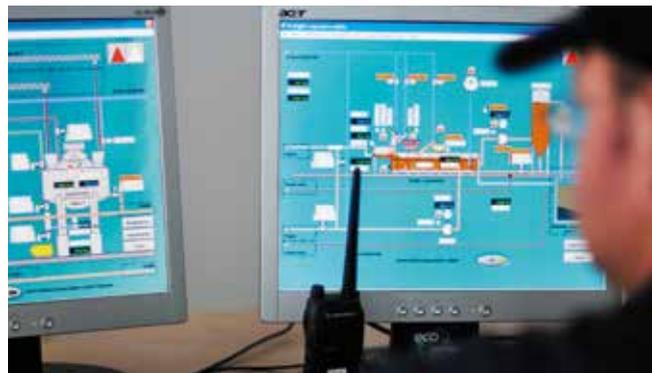
L'impianto di fermentazione di Lana è soggetto a diverse autorizzazioni rilasciate dagli enti provinciali competenti. Le autorizzazioni stabiliscono i valori limite delle emissioni da rispettare, le misurazioni periodiche da effettuare (punti di ispezione, periodicità di controllo) i codici dei rifiuti, che possono essere accettati nell'impianto e le comunicazioni agli organi di vigilanza.

Annualmente viene definito un **programma di conferimento**, che gestisce la possibilità di conferire durante periodi di festività prolungate. Anche in caso di fermate straordinarie è garantito il ritiro del rifiuto organico.

La discarica di Vadena è soggetta ad autorizzazione integrata ambientale rilasciata dall'Agenzia provinciale per l'ambiente. L'autorizzazione stabilisce i valori limite delle diverse emissioni da rispettare, le misurazioni periodiche da effettuare, le tipologie di rifiuti, che possono essere accettati nell'impianto e le comunicazioni periodiche agli organi di vigilanza.

STANDARD	Sforamento parametri di emissione del termovalorizzatore di Bolzano (medie semiorarie)
INDICATORE	Effettuazione di al massimo 50% degli sforamenti delle medie semiorarie consentiti dall'autorizzazione di esercizio (escluse le fermate programmate, gli arresti e gli avviamenti dell'impianto)
SG/SS*	SG

* SG: standard generale, SS: standard specifico



6 l'indennizzo

In caso di mancato rispetto degli **standard specifici** di qualità dei servizi erogati eco center S.p.A. corrisponde, su richiesta scritta del cliente, n.2 sacchi di terra da fiori compostata da 50 litri.

La richiesta di indennizzo, corredata dalle informazioni e dai documenti che possono comprovare il mancato rispetto degli standard definiti, deve essere inviata ad eco center S.p.A., Direzione Generale, via Lungo Isarco Destro 21/A, 39100 Bolzano entro 30 giorni dalla data della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo di eco center S.p.A.).

i rapporti con i clienti



1

la trasparenza, l'informazione e l'ascolto

Trasparenza, informazione e ascolto dei propri clienti sono obiettivi prioritari per eco center S.p.A., che le consentono di migliorare continuamente i servizi offerti.

Per promuovere il dialogo con i propri clienti la società utilizza diversi strumenti:

- > opuscoli e materiale informativo;
- > sito internet;
- > stampa locale;
- > emittenti radiofoniche e televisive locali;
- > organizzazione di eventi, quali giornate delle porte aperte.

eco center S.p.A. promuove inoltre diverse **iniziative di educazione e sensibilizzazione ambientale:**

- > visite guidate nei principali impianti;
- > progetti ambientali con/nelle scuole.

Trasparenza totale e informazione completa sono i principi, che eco center S.p.A. segue anche nei confronti degli

organi di controllo per ottenere una gestione ottimale degli impianti dal punto di vista ambientale ed economico.

Il bilancio sociale

Dal 2007 eco center S.p.A. predispone annualmente il bilancio sociale, un documento che riepiloga le attività che la società ha svolto nel corso dell'anno per i propri interlocutori (collaboratori, soci e clienti, comunità locale, ambiente e pubblica amministrazione) e riporta quanta ricchezza ha prodotto e distribuito nel territorio.



Il bilancio sociale viene distribuito ai soci eco center in occasione dell'assemblea generale di approvazione del bilancio civilistico.

Il sito internet

Le principali informazioni riguardo eco center S.p.A., i servizi offerti e i relativi prezzi sono pubblicate nel sito internet www.eco-center.it.

In particolare nelle sezioni dedicate ai singoli impianti è pubblicata una **scheda tecnica**, che spiega il funzionamento dell'impianto e i dati di funzionamento; per i depuratori di maggiori dimensioni sono indicate anche le **percentuali di abbattimento delle sostanze inquinanti allo scarico**. Sono pubblicati i **valori di emissione medi giornalieri e i reports del termovalorizzatore di Bolzano**.

È stata creata una sezione dedicata ai clienti dove possono accedere a tutte le informazioni relative a:

- > propri conferimenti effettuati in un qualsiasi impianto eco center;
- > pulizia e svuotamento delle proprie fosse settiche.

L'educazione e la sensibilizzazione ambientale

eco center S.p.A. coinvolge il territorio in cui opera con diverse iniziative di sensibilizzazione e di informazione.

Di particolare importanza è il collegamento con il mondo della scuola.



I principali impianti sono aperti al pubblico per visite guidate. Le informazioni per prenotare la visita guidata sono disponibili all'indirizzo www.eco-center.it.

Periodicamente vengono organizzate delle giornate delle porte aperte nei principali impianti di smaltimento rifiuti e di depurazione acque per sensibilizzare la cittadinanza alle tematiche di riduzione dei rifiuti e di utilizzo corretto delle risorse idriche.

Particolare attenzione viene rivolta alla sensibilizzazione dei bambini e dei ragazzi, ai quali vengono dedicate iniziative specifiche.

L'Agenzia provinciale per l'ambiente ha coinvolto eco center S.p.A. nel progetto di educazione ambientale "Scuola.Ambiente" per gli anni scolastici 2013-2014 e 2014-2015. All'iniziativa hanno aderito più di 13.000 studenti.

Per la realizzazione grafica della mascotte della società è stato indetto un **concorso rivolto agli studenti** delle scuole di grafica, mentre per il nome della mascotte è stato indetto un concorso on-line: è nato Ecoboy. Gli studenti, che hanno disegnato la mascotte, hanno poi realizzato una statua raffigurante la mascotte alta ca. 3 metri utilizzando materiali di recupero.

Nel corso del periodo estivo nei diversi settori della società vengono accolti studenti per un periodo di **stage**.

Sono previste diverse **forme di ascolto**:

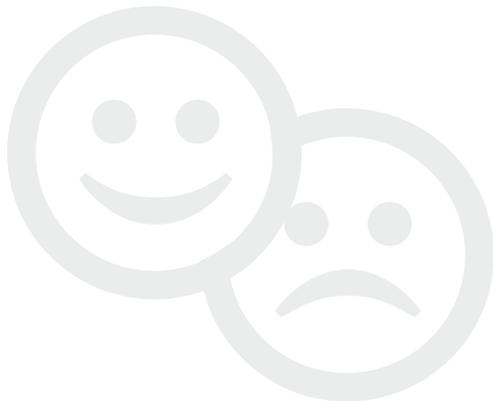
> rilevazioni periodiche di soddisfazione dei clienti;



- > analisi di tutti i suggerimenti e segnalazioni pervenute;
- > verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta.

2. *la valutazione dei servizi*

eco center S.p.A. verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei propri clienti mediante indagini periodiche consultabili all'indirizzo www.eco-center.it.



3. *i suggerimenti e i reclami*

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami vanno formulati **per iscritto** e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

Il suggerimento, la segnalazione o il reclamo può essere presentato presso la Direzione Generale eco center S.p.A., via Lungo Isarco Destro 21/A, 39100 Bolzano oppure attraverso il sito www.eco-center.it.

Entro 20 giorni lavorativi verrà fornita risposta scritta ai clienti. Nel caso di particolari richieste che richiedano un'analisi più approfondita entro 20 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale vengono spiegate le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

4.

i recapiti e gli orari

SEDE CENTRALE DIREZIONE GENERALE AMMINISTRAZIONE	Via Lungo Isarco Destro 21/A, Bolzano	lu.-gio.: 9.00-12.00, 14.00-17.00 ve.: 9.00-12.00	tel. 0471.089500 - fax 0471.089599 info@eco-center.it info@pec.eco-center.it (PEC)
SERVIZIO FOGNATURA	Via Lungo Isarco Destro 21/A, Bolzano	lu.-gio.: 9.00-12.00, 14.00-17.00 ve.: 9.00-12.00	tel. 0471.089500 - fax 0471.089599 reperibilità 344 1202068 collettori@eco-center.it
SCARICHI INDUSTRIALI	Via Lungo Isarco Destro 21/A, Bolzano	lu.-gio.: 9.00-12.00, 14.00-17.00 ve.: 9.00-12.00	tel. 0471.089500 - fax 0471.089599 info@eco-center.it
ACQUE POTABILI	Via Lungo Isarco Destro 21, Bolzano	lu.-gio.: 8.00-12.30, 13.00-17.00 ve.: 8.00-12.30 venerdì non vengono prelevati campioni	tel. 0471.089560 - fax 0471.089569 acque@eco-center.it lab@pec.eco-center.it (PEC)
TERMOVALORIZZATORE BOLZANO	Via Lungo Isarco Sinistro 57, Bolzano	 izio pubblico di raccolta: lu.-gio.: 6.00-12.00, 13.00-16.30 ve.-sa.: 6.00-12.00 Altri conferitori: lu.-gio.: 7.30-12.00, 13.00-16.30 ve.: 7.30-12.00	tel. 0471.089600 - fax 0471.089609 inc.bolzano@eco-center.it
IMPIANTO FERMENTAZIONE LANA	Via della Rena 22, Lana	lu.-ve.: 8.00-15.00	tel. 0473.292433 - fax 0473.290468 fer.lana@eco-center.it

DISCARICA VADENA	Ischia Frizzi 1, Vadena	lu.-gio.: 7.30-12.00, 12.30-15.00 ve.: 7.30-12.00	tel. 0471.089675 - fax 0471.089679 disc.vadena@eco-center.it
DEPURATORE BOLZANO	Via Lungo Isarco Destro 21, Bolzano	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0471.089630 - fax 0471.089639 dep.bolzano@eco-center.it
DEPURATORE MERANO	Via Nazionale 132, Sinigo	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0473.247067 - fax 0473.247850 dep.merano@eco-center.it
DEPURATORE BRONZOLO	Via San Giovanni 3, Bronzolo	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0471.955640 - fax 0471.955649 dep.bronzolo@eco-center.it
DEPURATORE TERMENO	Via Stazione 31, Termeno	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0471.863003 - fax 0471.861103 dep.termeno@eco-center.it
DEPURATORE LANA	Via Bolzano 86, Lana	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0473.490433 - fax 0473.490434 dep.lana@eco-center.it
DEPURATORE PASSIRIA	Via Passiria 26/A, San Martino in Passiria	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0471.089655 - fax 0471.089655 dep.passiria@eco-center.it
DEPURATORE VAL D'EGA	Via Val d'Ega 20, Nova Ponente	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0471.610288 - dep.valdega@eco-center.it
DEPURATORE SARENTINO	Pozza 34, Sarentino	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0471.620078 - fax 0471.620078 dep.sarentino@eco-center.it
DEPURATORE PONTIVES	Fraz. San Michele 56, Pontives - Castelrotto	lu.-ve.: 8.00-12.00, 13.30-17.00	tel. 0471.089640 - fax 0471.089649 dep.pontives@eco-center.it



- **eco center S.p.A.**
- Via Lungo Isarco Destro 21/A
- 39100 Bolzano
- Tel. 0471 089500
-
- info@eco-center.it
- www.eco-center.it