Carta del Servizio e Regolamenti

Servizio Clienti

SPORTELLO ONLINE >

- Modulistica e reclami
- Autolettura
- Bolletta
- SMS Avvisami
- Livelli di Qualità
- Bonus Acqua
- Tariffe
- Regolazione della morosità
- **Carta del Servizio e Regolamenti**
- Perdite occulte
- Sostituzione contatori idrici
- Metodi di pagamento
- Domande Frequenti
- Sportelli e sedi territoriali





La Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato rappresenta una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Lario Reti Holding e gli utenti del servizio: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

Si prefigge il raggiungimento di **due obiettivi principali**:

Il miglioramento della qualità dei servizi forniti

Il miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Gestore del servizio idrico integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata **concordata tra l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Lecco (ATO), le maggiori Associazioni di tutela dei consumatori e Lario Reti Holding**. Essa fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che Lario Reti Holding si impegna a rispettare nei tuoi confronti.

I doveri di Lario Reti Holding S.p.A.

La Carta definisce i diritti dei consumatori rispetto ai servizi erogati o attesi, prevedendo, nei casi di mancato rispetto degli standard, la possibilità per gli utenti di richiedere un indennizzo.
Per tutelare correttamente il cliente, la Carta dei servizi predispone alcuni principi fondamentali ai quali il gestore dovrà attenersi. In particolare deve:

- **garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e imparzialità di trattamento;**
- **offrire continuità e regolarità del servizio ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata;**
- **fornire in maniera trasparente all'utente tutte le informazioni che lo riguardano;**
- **impegnarsi a curare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti;**
- **perseguire efficienza ed efficacia dei servizi, attraverso soluzioni tecnologiche e organizzative;**
- **porre attenzione alla chiarezza e semplificazione del linguaggio nel rapporto con gli utenti.**

Continuità di servizio e reperibilità del Gestore

Fondamentale, a garanzia della qualità dei servizi erogati, è il principio sancito dalla Carta in materia di continuità.

Lario Reti Holding, nel rispetto della Carta è obbligata, infatti, a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni. Per questo motivo è stato messo a tua disposizione un **numero verde, gratuito e sempre raggiungibile, per la segnalazione di guasti ed emergenze: 800 89 40 81**

Regolamenti Acquedotto e Fognatura

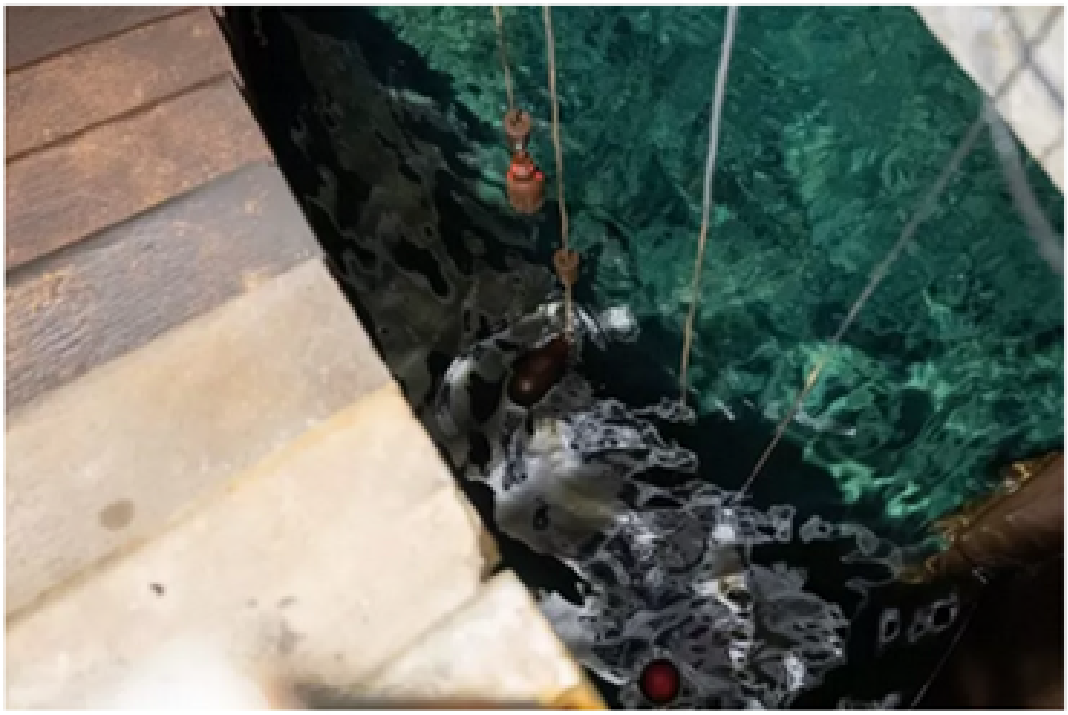
I Regolamenti acquedotto e fognatura definiscono i compiti e i doveri del Gestore e stabiliscono le norme tecniche relative alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

Regolamento per il servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile

Il Regolamento disciplina il **servizio di distribuzione e fornitura dell'acqua potabile** nei Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) della Provincia di Lucca.

Le disposizioni contenute nel Regolamento sono finalizzate ad assicurare il corretto esercizio delle reti e degli impianti del servizio di distribuzione e fornitura dell'acqua potabile affidato a Lario Reti Holding. A tal fine sono disciplinate:

- **le norme tecniche e le prescrizioni per la realizzazione di nuovi reti e impianti;**
- **le norme tecniche e le prescrizioni per i nuovi allacciamenti;**
- **le competenze in materia di controllo e sorveglianza.**



Serbatoio Monteralbano, Pulicciano

Il Regolamento, inoltre, è finalizzato a **uniformare la disciplina del servizio di captazione, distribuzione e fornitura** dell'acqua potabile ed i rapporti tra Lario Reti Holding utenti e l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Lucca (ATO) al fine di:

- **fornire acqua potabile rispondente ai requisiti di qualità previsti dalla normativa vigente e in quantità adeguata nel rispetto dei livelli di servizio previsti dal Piano d'Ambito;**
- **tutelare la funzionalità e promuovere l'adeguamento delle infrastrutture e degli impianti;**
- **promuovere il corretto e razionale uso della risorsa, favorendo i processi di risparmio delle risorse idriche e di riutilizzo e riciclo delle acque.**

Regolamento per i servizi di fognatura, collettamento e depurazione delle acque reflue urbane

Il Regolamento disciplina l'esercizio delle competenze in materia di **scarichi nelle reti di fognatura e negli impianti di depurazione** dei Comuni che ricadono nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) di Lecco così come definito con la Legge Regionale n. 26 del 12 dicembre 2003.

Il Regolamento è stato emanato in attuazione del D.Lgs. n. 152 del 3 aprile 2006, "Norme in materia ambientale" e ai sensi della Legge Regionale n. 26 del 12 dicembre 2003



Depurazione di Lecco

Le disposizioni del Regolamento sono finalizzate ad assicurare il **corretto svolgimento del servizio di raccolta, convogliamento e depurazione** negli impianti del Servizio Idrico Integrato. Inoltre le direttive contenute disciplinano:

- le norme tecniche e le prescrizioni per lo scarico di acque reflue domestiche immesse nelle reti fognarie;
- le norme tecniche, le prescrizioni ed i valori limite di emissione per gli scarichi delle acque reflue di origine industriale immesse nelle reti fognarie;
- le norme tecniche e le prescrizioni per gli scarichi di acque reflue assimilate alle domestiche immesse nelle reti fognarie;
  le norme tecniche, le prescrizioni ed i valori limite di emissione per lo smaltimento delle acque di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne;
- le modalità per la richiesta ed il rilascio del permesso di allacciamento e dell'autorizzazione allo scarico;
- le competenze in materia di controllo e sorveglianza degli scarichi.

Il Regolamento cerca inoltre di **uniformare la disciplina degli scarichi recapitanti nella rete fognaria** dell'ATO con la finalità di:

- promuovere l'adeguamento delle reti fognarie e degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane;
- controllare e tutelare le acque dall'inquinamento;
- tutelare la funzionalità delle infrastrutture della rete fognaria e degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane;
- promuovere il corretto e razionale uso delle acque, favorendo i processi di risparmio delle risorse idriche e di riutilizzo e riciclo delle acque reflue per la salvaguardia dell'acqua come risorsa naturale.